



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

NIVEL DE EXPECTATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

CARMEN ROXANA SANDOVAL MILLONES

ASESOR:

MBA. CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA

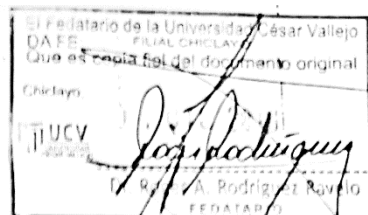
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHICLAYO - PERÚ

2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN



En la ciudad de Chiclayo, siendo las 2:00 p.m. horas del día 5 de diciembre del 2018, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 2934, de fecha 3 de diciembre del 2018, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: Nivel de Expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2017.

presentado por el (la) Bachiller: Caruena Roxana Sandoval Millanes con la finalidad de obtener el Título de Licenciado en Administración, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres

SECRETARIO (A) : Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez

VOCAL : MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

Aprobado por Mayoría

Siendo las 3:00 p.m. del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Pimentel, 05 de diciembre del 2018

MBA. Manuel Lorenzo Germán Cáceres
Presidente

Mgtr. Fernando Antonio Arriola Jiménez
Secretario (a)

MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Vocal

DEDICATORIA

Dedico a Dios, por darme la vida, la salud y ser el que me fortalece en todo momento de fragilidad y darme una vida llena de buenas experiencias y felicidad.

A mis hijos Miguel Ángel y Héctor por su apoyo incondicional, a mi esposo Darío por darme el apoyo moral, económico y su confianza, por su amor, por darme ánimos de fuerza y valor para seguir adelante y demostrarme que en todo momento cuento con él. Así también a mis padres por inculcarme sus valores ya que sin ellos no hubiese podido completar mi tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradecer primeramente a Dios, mis hijos, esposo y padres por el apoyo incondicional que me brindaron en el proceso del desarrollo de mi tesis, así también al Sub Gerente de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por permitirme desarrollar mi proyecto de tesis en mi centro de labores, así como también a los docentes por el asesoramiento que me brindaron y guiaron en el desarrollo del informe de tesis.

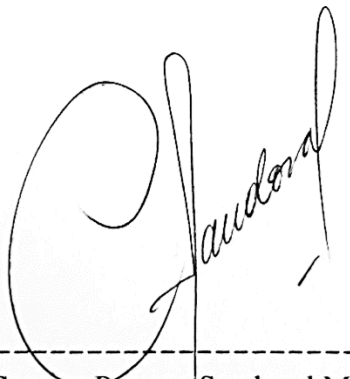
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carmen Roxana Sandoval Millones, con DNI N° 03701907, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideraras en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que se acompaña es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, Diciembre 2018



Carmen Roxana Sandoval Millones

PRESENTACIÓN

La presente tesis titulada “Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017”, con la finalidad de determinar la relación entre el Nivel de Expectativa en la calidad de atención al usuario y la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración. La tesis consta de siete capítulos: en el capítulo I se desarrolla la introducción de la investigación, que incluye la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos; en el capítulo II se muestra el diseño de la investigación, operacionalización de variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; en el capítulo III se da a conocer los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a la muestra; en el capítulo IV se realiza la discusión de resultados con otras investigaciones tomadas de los trabajos previos. Finalmente en el capítulo V se exponen las conclusiones de la investigación; en el capítulo VI se muestra las recomendaciones y en el capítulo VII se da a conocer las referencias bibliográficas y los anexos sustentatorios de la investigación. La investigación ha permitido conocer la problemática que suscita en esta institución del estado que es la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Con la información obtenida se ha podido verificar las molestias e incomodidades que tiene el usuario al realizar sus trámites en el área correspondiente, para lo cual se realiza una serie de recomendaciones que permitan mejorar el nivel de expectativa y la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

La Autora

INDICE

ACTA DE SUSTENTACION	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
INDICE	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I.- INTRODUCCIÓN	xiii
1.1.- Realidad Problemática	14
Anivel Internacional.	14
Anivel nacional	15
Anivel local	16
1.2.- Trabajos Previos	19
Anivel Internacional	19
Anivel Nacional	19
Anivel Local	22
1.3.- Teorías Relacionadas al Tema	25
1.4.- Formulación del problema	28
1.5.- Justificación	28
Justificación Metodológica	28
Justificación Social	29
Justificación Científica	29
Justificación Teórica	29
1.6.- Hipótesis	29
1.7.- Objetivos	30
II.- Método	30
2.1.- Diseño de Investigación	30
Variables, Operacionalización.	31
Variable: Nivel de Expectativa del contribuyente.	31
2.2.- Variables y operacionalización	31
2.3.- Población y muestra	34
2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
Técnicas de recolección de datos	35
2.5.- Instrumentos	35
III.- Resultados	38
3.1.- Análisis de Fiabilidad	38
IV.- Discusión de Resultados	60

V.- Conclusiones	62
VI.- Recomendaciones	64
VII.- Referencias	65
Anexo 1.- Valorización de los Instrumentos	65
Instrumento	65
Anexo 2.- Matriz de la elaboración de proyecto de tesis	67
Bibliografía:	69
Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	73
Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV	74

INDICE DE TABLA

Tabla 1.- Variable del Nivel de Expectativa del contribuyente_____	32
Tabla 2.- Variable de la Satisfacción del Contribuyente_____	33
Tabla 3.- Contribuyentes atendidos en la Sub Gerencia de Registro Civil_____	34
Tabla 4.- Coeficiente de Alfa de Crobach_____	37
Tabla 5.- Resumen del Procesamiento de los casos_____	38
Tabla 6.- Estadísticos de Fiabilidad_____	38
Tabla 7.- Nivel de atención al Contribuyente es adecuada por parte del colaborador _____	39
Tabla 8.- Nivel de formación en el cargo que desempeña el colaborador_____	40
Tabla 9.- Nivel de cumplimiento de trámite de expediente en los plazos establecidos_____	41
Tabla 10.- Nivel de motivación y compromiso del colaborador al contribuyente_____	42
Tabla 11.- Nivel de amabilidad y respeto al contribuyente por parte del colaborador_____	43
Tabla 12.- Nivel de servicio brindado de manera correcta al contribuyente_____	44
Tabla 13.- Nivel de servicio brindado al contribuyente, cordial y amable_____	45
Tabla 14.- Nivel de necesidades de satisfacción de los contribuyentes_____	46
Tabla 15.- Nivel de atención al contribuyente en escuchar sus problemas suscitados con sus partidas_____	47
Tabla 16.- Nivel de estado de los equipos e inmobiliario en las oficinas_____	48
Tabla 17.- Nivel de errores suscitados en las partidas_____	49
Tabla 18.- Nivel de atención, amabilidad y cortesía al contribuyente_____	50
Tabla 19.- Nivel de tiempo de espera por el trámite del servicio brindado_____	51
Tabla 20.- Nivel de agilización en la atención al contribuyente en la Municipalidad _____	52
Tabla 21.- Nivel de atención de quejas y reclamos_____	53
Tabla 22.- Nivel de atención personalizada al contribuyente_____	54
Tabla 23.- Nivel de acciones que ocasionan las quejas y reclamos por parte de los contribuyentes_____	55
Tabla 24.- Nivel de conformidad en la atención brindada al contribuyente en la Municipalidad _____	56
Tabla 25.- Nivel de información brindada al contribuyente es oportuna y permanente_____	57
Tabla 26.- Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad_____	58
Tabla 27.- Correlación de Pearson_____	59
Tabla 28.- Escala de likert_____	65
Tabla 29.- Cuestionario del Nivel de Expectativa y satisfacción del contribuyente_____	66
Tabla 30.- Matriz de Consistencia_____	67

INDICE DE FIGURA

Figura 1: Nivel porcentual de atención al contribuyente es adecuada -----	39
Figura 2: Nivel porcentual de formación en el cargo que desempeña el colaborador -----	40
Figura 3.- Nivel porcentual del cumplimiento de trámites de expedientes en los plazos establecidos -----	41
Figura 4.- Nivel porcentual de motivación y compromiso del colaborador -----	42
Figura 5.- Nivel porcentual de amabilidad y respeto al contribuyente -----	43
Figura 6.- Nivel porcentual de servicio brindado de manera correcta al contribuyente -----	44
Figura 7.- Nivel porcentual del servicio brindado de manera correcta al contribuyente-----	45
Figura 8.- Nivel porcentual de necesidades de satisfacción de los contribuyentes -----	46
Figura 9.- Nivel porcentual de atención al contribuyente en escuchar sus problemas suscitados-- con sus partidas -----	47
Figura 10.- Nivel porcentual de estado de los equipos e inmobiliario en las oficinas-----	48
Figura 11.- Nivel porcentual de los errores suscitados en las partidas -----	49
Figura 12.- Nivel porcentual de atención, amabilidad y cortesía al Contribuyente-----	50
Figura 13.- Nivel porcentual en el tiempo de espera por el trámite del servicio brindado-----	51
Figura 14.- Nivel porcentual de agilización en la atención al contribuyente en la Municipalidad -----	52
Figura 15.- Nivel porcentual de atención de quejas y reclamos -----	53
Figura 16.- Nivel porcentual de atención personalizada al contribuyente -----	54
Figura 17.- Nivel porcentual de acciones que ocasionan las quejas y reclamos por parte de los contribuyentes -----	55
Figura 18.- Nivel porcentual de conformidad en la atención brindada al contribuyente en la Municipalidad -----	56
Figura 19.- Nivel porcentual de información brindada al contribuyente es oportuna y permanente-----	57
Figura 20.- Nivel porcentual de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad-----	58
Figura 21: La aplicación de la encuesta se realizó en la Municipalidad Provincial de Chiclayo con una muestra de 66 contribuyentes-----	68
Figura 22: La aplicación de la encuesta se realizó en la Municipalidad Provincial de Chiclayo con una muestra de 66 contribuyentes-----	68

RESUMEN

El presente estudio de tesis tuvo como objetivo general determinar el Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017”, lo cual dio respuesta a la formulación del problema ¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2017?

El diseño de investigación es no experimental, cuantitativa; de tipo correlación para determinar el nivel de relación que existe entre las variables del Nivel de expectativa y su relación con el contribuyente. La muestra tuvo representada por 66 contribuyentes de Municipalidad Provincial de Chiclayo. El instrumento aplicado consto de 20 preguntas en la escala de Likert (Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en acuerdo ni desacuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo), en conclusión se representan en gráficos y textualmente. Para el estudio estadístico de datos se empleó el programa SPSS versión 22.

El diagnóstico de los resultados obtenidos sobre la Nivel de expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, fue positivo, pues se obtuvieron resultados de un nivel de expectativa al contribuyente “bueno”, frente a un nivel de satisfacción de “regular a bueno”. Recomendación, continuar mejorando en la calidad de atención contribuyente, implementando técnicas, herramientas para mejoras continuas, que permitan obtener resultados positivos generando una alta satisfacción en los contribuyentes de Chiclayo.

PALABRAS CLAVE: Nivel de expectativa, Satisfacción al contribuyente.

ABSTRACT

The general objective of this thesis study was to determine the Level of Expectation and its Relationship with the Satisfaction of the Taxpayer of the Provincial Municipality of Chiclayo, 2017 ", which responded to the formulation of the problem. What relationship exists between the level of expectation and its relation with the satisfaction of the taxpayer of the Provincial Municipality of Chiclayo 2017?

The research design is non-experimental, quantitative; of correlation type to determine the level of relationship that exists between the variables of the expectation level and its relationship with the taxpayer. The sample was represented by 66 taxpayers of the Provincial Municipality of Chiclayo. The applied instrument consisted of 20 questions on the Likert scale (Strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree, strongly agree), in conclusion they are represented in graphs and textually. For the statistical study of data, the SPSS program version 22 was used.

The diagnosis of the results obtained on the Level of expectation and its relation to the satisfaction of the taxpayer of the Provincial Municipality of Chiclayo, was positive, because results were obtained from a level of expectation to the "good" taxpayer, compared to a level of satisfaction from "regular to good". Recommendation, continue to improve the quality of taxpayer attention, implementing techniques, tools for continuous improvement, which allow obtaining positive results generating a high satisfaction in the taxpayers of Chiclayo.

KEYWORDS: Level of expectation, Satisfaction to the taxpayer.

I.- INTRODUCCIÓN

En esta presente investigación tiene como objetivo establecer la relación que existe entre dos variables relevantes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo que es: Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente.

Este estudio es fundamental para detectar ciertos diagnósticos que afectan a la Municipalidad Provincial de Chiclayo, por motivos de la insatisfacción del contribuyente en las ventanillas de rectificación de partidas, en la Sub Gerencia de Registro Civil por tal motivo se podrá identificar las oportunidades para mejorar el trámite de las rectificaciones de los documentos mal elaborados por los registradores civiles de aquella época donde hicieron el trámite correspondiente en dicha fecha. Asimismo, es importante conocer cómo se sienten los contribuyentes al no encontrar una buena atención y agilización en su tramitación y cuan comprometidos se encuentran los trabajadores en la Municipalidad donde laboran.

Abordaremos en esta presente investigación que consiste de cinco capítulos que se detallaron en el transcurso del párrafo.

En este capítulo I, se presenta los diagnósticos de la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías del estudio, así mismo se determina el problema, la justificación, los objetivos generales, las hipótesis, de igual modo los objetivos específicos.

En este capítulo II, se identificó de variables, Operacionalización, población y muestra, criterios de selección, técnicas e instrumentos.

En este capítulo III, se presenta los aspectos administrativos que son: financiamiento.

En este capítulo IV, detallamos las referencias bibliográficas que se investigó en algunas páginas web, también se adquirió libros de esta misma especialidad para tomar en cuenta algunas recomendación de algunos autores.

Y por último detallamos el capítulo V, que son los Anexos, Instrumentos.

1.1.- Realidad Problemática

Aquí se detalla los hechos a nivel externo y nivel interno que rodea al problema en estudio

A nivel Internacional.

Según Cremades (2011). Manifiesta que en la actualidad las diferentes Administración Publica de la mayoría de los países están encaminados a adoptar medidas para lograr una mejora de la calidad de los servicios que prestan.

Se debe generar satisfacción en el contribuyente en las municipalidades y en un futuro concreten todas las mejoras en la calidad del servicio para el bienestar del contribuyente.

Las municipalidades se regirán por las normas sobre administración financiera del Estado y serán fiscalizadas por la Contraloría General de la República, de acuerdo con su ley orgánica constitucional, sin perjuicio de las facultades generales de fiscalización interna que correspondan al alcalde, al concejo y a las unidades municipales dentro del ámbito de su competencia. (p.98)

Mantilla (2009) Se examina cada punto establecido para llevar a cabo el análisis de tres categorías:

La primera, muy habitual, como un aviso de que los auditores de la información financiera histórica evalúen el control interno e informe sobre el mismo.

La segunda Evaluar el control interno a fin de diagnosticar el alcance de los procedimientos de auditoría.

La tercera presentar listas interminables de sugerencias de control (no acatadas por la administración y a los cuales ni los mismos auditores le hacen seguimiento). (p.57)

Estos puntos son muy importante para cada municipalidad, que se realicen auditorias consecutivas y que cada observación que este mal formulada se debe ejecutar inmediatamente, para que en un futuro el encargado de estas áreas no presente dificultades de expedientes mal formulados o elaborados.

A nivel nacional

Según Ugaz (2014). Ex procurador anticorrupción del Perú, “tenemos caudillos locales abusando del poder para beneficio propio y de los integrantes de sus bandas”. Ugaz explica que la corrupción se extiende “donde hay monopolio del poder, discrecionalidad en su ejercicio y débil o nula rendición de cuentas”.

Razón por la cual, cuando la regionalización se convirtió en un hecho, no solo se desconcentró el poder, sino que también se dio pie para que los lazos de la corrupción se extendieran a nivel nacional. (p.65)

Y eso genera más problemas suscitados para los ciudadanos, para poder resolver dichos problemas presente expediente de solución al que no se les hace seguimiento exhaustivo y queda como un documento más en la foliación donde en un futuro repercute la situación problemática que se está suscitando.

Que los administrativos deben brindar una mejor calidad de servicio y la atención debida que les corresponde, por tal se visualiza en varios artículos nacional el mismo caso de del mal servicio al contribuyente eso genera conceptos negativos sobre las municipalidades.

Según Luque y Miller, (2016), Es un hecho conocido que la satisfacción de un contribuyente con el servicio es directamente proporcional a la experiencia real de la atención brindada a la expectativa que tenía antes de adquirirlo. Una buena estrategia de marketing se ocupará de fijar las expectativas de los contribuyentes en un punto de equilibrio: lo suficientemente altas para incentivar la prueba y lo suficientemente bajas para no generar una decepción.

El mejor manejo de expectativas de nuestra historia política fue el famoso “¡Que Dios nos ayude!” de Hurtado Miller. Después de una frase de ese calibre, la ciudadanía quedó predispuesta a recibir cualquier mínima mejoría como un gran avance. No estamos, por supuesto, ni remotamente en una situación similar y sería muy perjudicial en nuestra actual situación lanzar un mensaje alarmista. Sin embargo, con la finalidad de preservar de que la población, sí resulta urgente e indispensable que la estrategia de comunicación de los colaboradores se aboque a fijar las expectativas en los niveles y plazos realizables.

A nivel local

En la actualidad la calidad de servicio influye mucho en los contribuyentes ya que el objetivo del proyecto es conocer como la calidad de servicio influye en las municipalidades.

Hemos visualizado un programa de noticias de la televisión Local que es un canal del estado, que está manifestando la población en general quejas a las municipalidades e instituciones públicas. La población en general se queja del mal servicio que se le brinda en las Municipalidades, como en nuestra ciudad de Chiclayo como son los servicios de una buena atención al contribuyente, los servicios que tienen mayor insatisfacción son las rectificación de partidas que no deberían tener costo ya que son errores del registrador de aquella época y que deberían ser un costo bajo para todos los contribuyentes.

En los últimos años dentro de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se ha visualizado el gran descontento por parte de los contribuyentes; debido a las sucesivas quejas que presentan.

Los problemas más notorios son los servicios locales:

Según Monje, (2018). Señala que en la actualidad existe gran descontento por parte de los contribuyentes en relación a la atención que se les brinda; debido a que se presentan diversos problemas en el área tales como:

Partidas mal escritas

Rectificaciones mal elaboradas

Datos mal consignados en actas de celebración (Actas de matrimonio)

Resoluciones mal elaboradas (Actas de divorcio)

Datos errados ingresados al sistema.

Existe mucha burocracia en la reposición de partidas

El Lic. Monje presenta su visión de la realidad basándose en su práctica diaria cotidiana en la Sub Gerencia de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, lo cual nos ayuda con el diagnostico que se está realizando en este tema en estudio, así mismo con una nueva gestión que se viene a partir del primero de enero del 2019 en la Municipalidad Provincial de Chiclayo puede orientarse a cambiar la imagen que tiene frente a los contribuyentes.

1.2.- Trabajos Previos

A nivel Internacional

Sánchez, Salinas y Campos, (2016). En su investigación “Plan de mejoramiento de los procesos administrativos en los servicios prestados por el departamento de cuentas corrientes de la alcaldía municipal de antiguo Cuscatlán para incrementar la calidad en el servicio y atención a los contribuyentes”. Universidad de El Salvador. Centro América. Se concluye que:

El presente trabajo de investigación surge debido a la importancia que tiene la Alcaldía de garantizar a los habitantes y visitantes del municipio la satisfacción de sus demandas de bienes y servicios. Para incrementar la calidad en el servicio y atención a los contribuyentes. En cuanto a la metodología se utilizó el Método científico, auxiliándose de otros métodos como el analítico y el sintético, para realizar la investigación de campo se aplicó las técnicas de la encuesta, entrevista.

Durante la investigación concluimos que el departamento de cuentas corrientes de la Alcaldía, no cuenta con una filosofía definida, los empleados no poseen valores, que puedan ayudarles a estar identificados con el usuario así brindar mejores servicios en la calidad y atención al cliente.

López (2012) Título: Cumplimiento fiscal y satisfacción de los contribuyentes con la implementación del sistema de solución integral del Sat estudio de caso: personas físicas y morales de la región del Évora. (Congreso Internacional de la Red de Desarrollo Económico). Universidad Autónoma de Sinaloa. México. En la investigación concluye que:

Una de las innovaciones más relevantes para las Administraciones Tributarias ha sido la atención prestada al cumplimiento voluntario de las obligaciones impositivas que implicó abandonar el viejo modelo de contribuyente que tiende a evadir sus responsabilidades fiscales para favorecer el cumplimiento voluntario a través de la mejora continua en el servicio al cliente.

Una segunda innovación la constituye el hecho de que el nuevo modelo de Administración se basa en el uso intensivo de las tecnologías de información.

Se concluye que la importancia de realizar un estudio radica en identificar lo que espera y percibe del contribuyente con el propósito de facilitar el cumplimiento e identificar los cambios generados en su comportamiento que modifiquen su cultura fiscal, nos diagnostica su importancia de brindar un buen servicio al contribuyente, facilitándolo con maquinarias y equipos actualizados para un servicio de calidad y satisfacción del contribuyente.

Recio, Sánchez y Balderas. (2013). Título: Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del núcleo de apoyo fiscal en la zona conurbada de Rioverde, S.L.P. Colegio de Investigadores en Ciencias Sociales. (XIX Congreso Internacional de Contaduría Administración E Informática). Mexico.

En respuesta a la pregunta ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en relación con la satisfacción percibida por los usuarios del Núcleo de Apoyo Fiscal en la zona de la conurbada de Rioverde, S.L.P.? De acuerdo con esta investigación se infiere que el servicio que se ofrece en el naf es de buena calidad, en la mayoría de las dimensiones las percepciones son superiores a las expectativas generando un derroche o exceso de calidad. A continuación se señalan los principales resultados obtenidos:

La dimensión de seguridad fue la mejor evaluada según la percepción de los usuarios, por lo que se demuestra el conocimiento y cortesía de los alumnos de servicio social y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

Se concluye en esta tesis que la satisfacción de los usuarios es muy buena superando a las expectativas esperadas del servicio ofrecido en la institución, estos temas nos ayudan en la recopilación de la información para la solución del problema presentado en la tesis.

Acuña, (2017) Estudio de mercado sobre los niveles de aceptación y satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Machala. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador.

El presente caso práctico tiene como finalidad determinar los niveles de aceptación y satisfacción del servicio de agua potable de la ciudad de Machala. El informe tiene una introducción a la problemática donde se trata temas referentes a nivel general, como también encontraremos el objetivo que es determinar un estudio de mercado que nos permita conocer los niveles de aceptación y satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Machala.

Se concluye que en esta tesis nos ayudara en la problemática del estudio de mercado que se realizara al contribuyente para diagnosticar el problema suscitado en la municipalidad Provincial de Chiclayo.

Gutiérrez. (2017). Según su tesis “Satisfacción, experiencias y expectativas en relación al atendimento de salud de usuarios atendidos en los servicios de salud del Municipio de Mexicanos, Departamento de San Salvador, El Salvador”. (Tesis pregrado). Universidad Federal de la Integración Latinoamericana Instituto Latino. Foz de Iguazú. México.

En este presente trabajo de investigación exploratoria con abordaje cuantitativo, con el objetivo de analizar la satisfacción, expectativas y experiencias de los contribuyente de servicios de salud pública en el Municipio de Mexicanos. Para ello, el las encuestas se utilizado es el instrumento adaptado que mide la Satisfacción y la Insatisfacción de Usuarios de Servicios de Salud desde sus Expectativas y Experiencias (SIUSEX), que fue aplicado a 80 usuarios; siendo 20 usuarios por cada institución en estudio. Fue utilizado el método estadístico sistemático por su sencillez y calidad regular. Se entregó al entrevistado un término de consentimiento libre y esclarecido TCLE que presenta la metodología del proyecto.

Concluyo que me ayudara en el proceso de resultados de las encuestas ya que se utilizara el instrumento de medición de satisfacción y insatisfacción del contribuyente.

A nivel Nacional

García (2016) Título: Calidad de Atención al Contribuyente y el Nivel de Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016. Universidad Nacional de Moquegua.

El presente trabajo de investigación parte de la necesidad de analizar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la institución, por tal motivo tuvo como objetivo determinar y analizar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de recaudación.

Se trata de una investigación de tipo correlacional, la muestra está conformada por 86 contribuyentes del impuesto predial; a los cuales se aplicó dos cuestionarios de encuesta: cuestionario de encuesta de calidad de atención. Para probar la hipótesis se realizó el análisis de Chi- Cuadrado de Pearson por el método asintótico, la cual mostró un p-valor=0,000, este resultado indica que hay evidencia estadística para afirmar que existe

relación directa y significativa ($p=0,000$) entre la calidad de atención y el nivel de recaudación de los contribuyentes del impuesto predial de la Municipalidad.

En la calidad de atención al contribuyente, que nos facilitaran en el proceso de relación en el servicio que se le brinda al contribuyente.

Apaza. (2015) Título: Caracterización sociocultural del poblador y su relación con el nivel de aceptación de la gestión municipal en el distrito de Moquegua, 2015. Universidad de Moquegua.

En el presente trabajo de investigación realizado sobre el estudio de la caracterización sociocultural del poblador y el nivel de aceptación de la gestión municipal. Así mismo, se planteó como identificar la relación entre la caracterización sociocultural y la gestión municipal.

El estudio corresponde a una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental transaccional correlacional, se trabajó con una muestra seleccionada por muestreo aleatorio moderado de 120 pobladores. Para el trabajo de campo, se realizó por la autora, validar por juicio de expertos y con una confiabilidad alfa-Cronbach de 0,931. Como resultado, se encontró que la hipótesis de relación significativa entre la caracterización social del poblador y el nivel de aceptación de la gestión municipal.

En conclusión este proyecto nos favorece en la realización de estrategias para la aceptación del contribuyente de la municipalidad ya que la hipótesis es la relación significativa entre la caracterización económica del poblador, lo que nos hace entender la situación cada contribuyente que se debe dar soluciones a sus problemas realizando con agilidad los trámites.

Robles. (2017) Título: La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes de la administración tributaria - SATT año 2015. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de conocer La Calidad de Servicio y su influencia en la Satisfacción de los usuarios de la Administración Tributaria. En la investigación se formuló la siguiente interrogante: ¿De qué manera la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios de la Administración Tributaria-SATT año 2015?, destacando como variable de estudio: variable independiente:

La Calidad de Servicio; y variable dependiente: Satisfacción de los Contribuyentes. La población objeto de estudio estuvo conformada por 94865 contribuyentes de la Administración Tributaria -SATT año 2015, a partir del cual se estableció una muestra representativa de 386 usuarios.

Concluyo que la solución al problema suscitado es brindarle una buena calidad de servicio al contribuyente en la Municipalidad utilizando varios métodos de solución que nos brinda esta tesis.

Urbina, (2013). Título: Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.

El presente trabajo de investigación intitulado "Calidad del servicio que brindan los funcionarios de Orientación al Contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad-SUNAT Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario en el período 2013". Y tuvo como objetivo establecer el nivel de satisfacción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, siendo un tema de vital importancia para la Intendencias Regional SUNAT y para los investigadores como medio de consulta para futuras investigaciones. El trabajo de investigación se realizó ante una población de 2000 usuarios de los que se determinó una muestra estadística de 390 a quienes se les aplicó la encuesta, dando como resultado que la calidad del servicio no es el adecuado.

Se llegó a la conclusión que la calidad del servicio de los funcionarios de orientación tributaria, si influye negativamente en la satisfacción de los usuarios como también en las Municipalidades este diagnóstico nos ayuda en proceso de brindar una solución adecuada.

García. (2016) Titulo: Influencia del Servicio de Atención en la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Durante el II Trimestre 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.

La presente tesis permitió determinar la influencia que existe entre el servicio de atención que brindan las Plataformas de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres (MDSMP) con la satisfacción de los usuarios en el momento del cumplimiento de pago de sus tributos.

La investigación ha permitido profundizar y comprender lo que se conocía superficialmente sobre la atención recibida que se le brinda en la institución, debido a una serie de observaciones, quejas y malestares de los contribuyentes que señalan la demora, desorientación, trámites burocráticos y otros relacionados a la organización institucional. Las variables servicio de atención es el procedimiento mediante el cual se cumple y culmina un proceso administrativo entre las partes; y, satisfacción del contribuyente, como el estado emocional de aprobación ante una petición y cumplimiento de servicios recibidos.

Esta tesis nos brinda una solución al problema que se está suscitando en la Municipalidad Provincial de Chiclayo que son las quejas y reclamos que los contribuyentes consecutivamente están realizando.

A nivel Local

Saavedra (2017) Título: Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo período 2015. Universidad Señor de Sipán. Pimentel.

En el presente diagnóstico tuvo como objetivo general, establecer una Un plan de mejora para la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad del Periodo 2015, la cual dio respuesta al problema ¿En qué grado o nivel la propuesta de un plan, mejorará la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de Carabayllo? La metodología empleada en esta tesis fue cuantitativa. La investigación fue de nivel descriptivo y propositivo. El diseño ha sido no experimental de nivel transversal. La muestra estuvo representada por 362 contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Carabayllo. El instrumento que se utilizó fue de la escala de Likert que constó de 10 preguntas (malo, regular, bueno y muy bueno), cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

Concluyo que la propuesta que emplea me ayuda en este proceso para la mejora de la atención al contribuyente y la satisfacción en la Municipalidad.

Chero (2016) Título: Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015. Universidad Señor de Sipán. Santa Rosa.

En la presente tesis, tiene por objeto determinar el impacto que tiene el incumplimiento del pago de los impuestos prediales a la población del distrito de Santa Rosa; justificando sobre la realidad de la recaudación de los impuestos prediales y las consecuencias que esto conlleva a todos los contribuyentes. Los resultados nos demuestran que las causas que ocasionan a la evasión predial en los contribuyentes, son por falta de economía, efecto contagio y mala gestión que las autoridades, no nos ayuda a disminuir la evasión de impuestos prediales y las consecuencias que conlleva a esta causa son obras incompletas, etc.

Concluimos que la falta de pago de los impuestos prediales y la baja recaudación en la Municipalidad ocasiona que se puede brindar un buen servicio y mejoras a favor de los contribuyentes, delimitando el progreso del Distrito de Santa Rosa.

Concluyo que en la tramitación de pagos que se realizara por las rectificaciones de las partidas, consolidando a la población para que realice el pago del costo mínimo y ver reflejado en el bienestar que se le brinde al contribuyente.

Larrea. (2017). Título: Nivel de satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional de Lambayeque – 2015. Universidad Señor de Sipan. Lambayeque.

La satisfacción del usuario es un indicador de la atención otorgada, se mide a través de las expectativas y percepciones del usuario, siendo enfermería una disciplina que tiene por objeto desarrollar conocimientos que sirven para definir y guiar la práctica, satisfaciendo las necesidades del usuario. Teniendo como Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería en el Servicio de cirugía del HRL, el método fue cuantitativo- descriptivo – correlacional; la población y la muestra fue 50 usuarios hospitalizados. Se aplicó 2 instrumentos, validados a nivel internacional, uno es el “SERVQUAL” mide expectativa y percepciones del usuario otro es la encuesta evalúa la percepción de comportamientos del cuidado.

El autor concluye la relación a la variable que está en estudio ya que aplica los métodos e instrumentos relacionados a ellos esto me sirve en el proceso de solución a mi problemática que estoy elaborando.

Bernal. (2016). Título: Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en los Contribuyentes Públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque – 2016.

Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo.

La presente investigación tuvo como objetivo general, establecer si existe una relación entre los niveles de Satisfacción Laboral y los niveles de Desempeño Laboral en los servidores públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque en el 2016.

Debido al importante rol de los Gobiernos Regionales en el desarrollo y las políticas de gobernabilidad de un país, es importante asegurar el logro de sus objetivos, para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho, es así que se plantea estudiar el nivel de satisfacción laboral, y si esta tiene una relación con el desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque.

El autor concluye en el diagnóstico que el contribuyente en la institución para que le brinden el mejor servicio y una buena solución a su problema que se está suscita actualmente en el Gobierno Regional de Lambayeque.

Llanos y Tapia. (2017). Título: Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad De Chiclayo. Universidad Señor de Sipan. Chiclayo.

La presente investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre satisfacción marital y desempeño laboral en los trabajadores de una municipalidad de Chiclayo. La investigación de corte cuantitativo y diseño no experimental transversal correlacional, población constituida por los trabajadores de una municipalidad de Chiclayo, la muestra del presente estudio fue una muestra no probabilística, en el caso de la presente investigación, la característica de elección son trabajadores casados o convivientes con hijos, llegando a un total de 100 trabajadores, a quienes se les administró el «Inventario multifacético de satisfacción marital» de A. Cortés Martínez, S. Reyes Domínguez, Díaz Loving, Rivera Aragón y Monjaraz Carrasco, 2002. Y la «escala de desempeño laboral» Mg. Rubén Toro Reque 2012.

Concluyo con esta tesis que los resultados indican que estadísticamente no existe relación entre satisfacción marital, es decir que la relación que existe entre los integrantes de la familia no influye en el desempeño laboral del trabajador en la municipalidad, en este caso la elaboración de mi tesis es la problemática del nivel de expectativa y la satisfacción del contribuyente donde tiene que haber una relación entre las dos variables para un solución óptima al problema.

1.3.- Teorías Relacionadas al Tema

Expectativa del contribuyente

Que se cubran sus necesidades básicas como: Necesidades de ser comprendido, de ser bien recibido y orientado, de sentirse importante y cómodo.

La gente necesita sentir que a usted le agrada su presencia o que por lo menos su asunto es importante para usted. Que se le explique con cuidado y calma los procedimientos del servicio, teniendo en cuenta que la mayoría de los recurrentes que a realizar consultas o realizar trámites en la Municipalidad distrital de Chiclayo oscilan aproximadamente entre los 40 a 65 años de edad. (Pérez, 2010. p.24)

Nivel de expectativa

La base de comparación se puede construir siempre y cuando exista información suficiente. Para ello es recomendable que, en los inicios de la instalación de un sistema de indicadores, se implementen los mecanismos para generar bases de datos y estadísticas comparables. (Castro, 2015, p.57)

Nivel de expectativa

Las relaciones de responsabilidad constituyen la arena institucional en donde los administradores públicos tienen que manejar diversas expectativas. La responsabilidad se alcanza mediante mecanismos, procedimientos y estrategias diseñados para comunicar el papel de las expectativas entre los grupos autoritativos más relevantes y estos últimos a menudo hacen frente a combinaciones de expectativas que reflejan presiones múltiples, diversas, cambiantes y contradictorias (Dubnick y Romzek, 1993. p.56)

Fuentes (2014) por su parte presenta dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio se definen del siguiente modo:

Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio de modo aplicado y comprometido.

Capacidad de Respuesta: Disposición del colaborador al contribuyente en ayudar a brindar una servicio rápido y eficaz.

Seguridad: Entendimiento mostrados por los colaboradores y sus aptitudes para concitar credibilidad y seguridad.

Empatía: Atención personalizada que dispensa a la institución de los contribuyentes.

Corresponde al estándar que la institución quiere alcanzar de acuerdo a los objetivos definidos para el ejercicio presupuestario.

Desempeño logrado en Instituciones, Procesos o Programas similares: otra base importante de comparación es la que proporcionan los estándares de carácter internacional o nacional de instituciones, procesos y programas similares, recopilados a partir de procesos de benchmarking. (Castro, 2015, p.2)

El papel de la evaluación de la gestión pública

En la Administración Pública dada la creciente importancia de la rendición de cuentas se necesita disponer de mecanismos que evalúen el desempeño de las instituciones y proporcionen información a la colectividad acerca de las acciones del Estado en pro del bienestar social. Ello es posible, a través de indicadores de gestión que definen el alcance de los programas y proyectos, los logros de los mismos en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad, ya que un indicador “es una medida que permite el seguimiento y evaluación periódica de las variables clave de una organización, mediante su comparación en el tiempo con los correspondientes referentes externos o internos”. (Bennefoy & Armijo. 2005. p. 23)

Servicio de atención

Para Prieto (2010) la palabra servicio viene del latín servus – siervo-su origen fue bélico, y se refiere al momento en el que los ganadores de la guerra dejaban algunos vencidos para realizar oficios humildes. (p.10)

Es toda acción que usted hace para motivar a un cliente (Prieto, J. 2010 p.11).

Dimensiones del nivel de expectativas del contribuyente

Tipos de Cliente

Clientes internos.- Personas que trabajan en la institución y hacen posible la producción de bienes o servicios. Cada oficina, subgerencia o área es cliente y proveedora de servicios al mismo tiempo, garantizando que la calidad interna del servicio de los procesos de trabajo se refleje en el servicio que reciben los clientes externos (contribuyentes). De ahí que cuando las personas de una organización solicitan un servicio, lo que están pidiendo es apoyo, colaboración o buena disposición para que se les brinde lo que necesitan.

Los clientes internos son los empleados que están continuamente relacionándose con otro empleado dentro de la misma empresa e incluso con el cliente externo. (Pérez, 2010).

Clientes externos.- Es el cliente final de la institución, el que está fuera de ella y el que adquiere los servicios de atención. También llamado cliente final, es toda persona ajena a la organización con necesidades reales o creadas, con capacidad de pago y autoridad compra a quien buscamos satisfacer totalmente sus necesidades y expectativas en relación con una propuesta básica ofrecida Prieto (2010).

Existen otras clasificaciones de clientes como:

Cliente final, aquella persona que utilizará el servicio y se espera que se sienta complacida y satisfecha, también conocido como usuario final o beneficiario.

Cliente Intermedio, es el distribuidor de productos o servicios y hace que estén disponibles para el usuario final o beneficiario.

Cliente potencial, aquel que muestra interés por los servicios, pero aún no se decide a utilizar los servicios, se podría decir que el cliente que pregunta por estados de cuenta y que debe ser persuadido o convenido para que pague en cómodas cuotas o facilidades de pago (fraccionamiento), es captarlo. Pérez (2010)

Enfoques de los clientes o contribuyentes.

Los gerentes de la institución muestran un compromiso con la atención al cliente. En el servicio sólo se percibe la satisfacción a través del comportamiento del trabajador que lo atiende, si existe disposición, el servicio será buena, si lo que prevalece en la indiferencia, los trabajadores siempre darán un servicio que resultará malo. (Pérez, 2010. p.24)

Satisfacción del Contribuyente

La satisfacción del cliente es importante porque es la única manera como una institución puede crecer, porque el cliente satisfecho habla bien de la institución, porque es la forma de obtener ingresos para pagar los salarios, para realizar obras, para brindar mejores servicios a la población, porque con una buena actitud frente al contribuyente creamos un compromiso personal y porque el servicio es la gran diferencia entre la interacción y mutuo compromiso entre la entidad, autoridad, trabajadores y pobladores. (Prieto, 2010, p.20)

Elementos que conforman la satisfacción del cliente

García (2014), la satisfacción del contribuyente está conformada por tres elementos que son: El rendimiento percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Las expectativas: Son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.

Los Niveles de satisfacción: Se analizan los servicios o productos, de los contribuyentes que a continuación se visualiza tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño que se visualiza del servicio no alcanza las expectativas del contribuyente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño que se visualiza del servicio coincide con las expectativas del contribuyente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño que se visualiza excede a las expectativas del contribuyente.

1.4.- Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el nivel de expectativas y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2017?

1.5.- Justificación

En este presente estudio de los autores representados por Hernández, Fernández y Baptista (2010) del presente diagnóstico que se justifica por lo siguiente:

Justificación Metodológica

En el diagnóstico realizado es de vital importancia para todas las Municipalidades no sólo de la ciudad de la Provincia de Chiclayo, sino también para todo el Perú, ya que ayudara en otras investigaciones futuras a concretar su información requerida, representando datos reales, confiables para el área de la Sub Gerencia de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Chiclayo les servirá de orientación para poder actuar ante un diagnóstico de esta índole y traten de buscarle solución con ello brindarles una atención de personalizada al contribuyente.

En este presenta diagnóstico de investigación ayudara a resolver muchas inquietudes e interrogantes del problema suscitado de la mala atención al contribuyente por parte del trabajador municipal, ya que se determinarán qué factores originan la insatisfacción del contribuyente, después de identificarlos se buscará una posible solución y no sólo ayudará a la Municipalidades mencionada, también a otras Municipalidades que tengan el mismo problema en el mismo rubro.

Justificación Social

El presente proyecto ayuda en el mejoramiento de un buen ambiente de trabajo basándose en la limpieza, orden, cuidado, respeto y el apoyo entre compañeros de trabajo.

Contribuye en generar un ambiente y clima laboral agradable eso favorece en una excelente atención al público

Justificación Científica

Este proyecto lo realizo con el fin de mejorar en mi área la agilización de los trámites a los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Para realizar la expectativa y satisfacción al contribuyente se debe mejorar en el proceso de tramitación y agilización de los trámites con cada uno de las solicitudes que está requiriendo el contribuyente, para lo cual la Municipalidad Provincial de Chiclayo tendrá mayor población satisfecha con las tramitaciones requeridas y siempre estando en constante cambios para el beneficio a la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Justificación Teórica

En la presente investigación se busca generar reflexión en las instituciones estatales, acerca de la importancia que implica conocer el buen servicio al contribuyente y lo significativo que puede llegar a ser para generar satisfacción y expectativa en ellos.

Dicha investigación podrá ser utilizada por otras entidades interesadas en mejorar la expectativa y satisfacción del contribuyente, como también podrá ser utilizada como antecedente para estudios similares de investigación.

1.6.- Hipótesis

H₁: Si incrementaría el nivel de expectativa entonces la satisfacción del contribuyente aumentaría.

H₀: Si bajaría el nivel de expectativa entonces la satisfacción del contribuyente disminuiría.

1.7.- Objetivos

General

Determinar el Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017”.

Específicos

Establecer el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad provincial de Chiclayo.

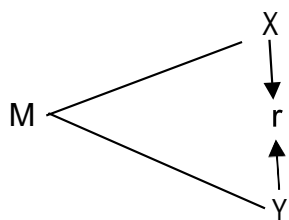
Identificar la expectativa del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Medir el grado de correlación entre el nivel de expectativa y su relación con la Satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

II.- Método

2.1.- Diseño de Investigación

En esta presenta investigación se partirá del diagnóstico de la realidad de la Municipalidad de Chiclayo, del cual se realiza una investigación “No Experimental” determinando los puntos críticos del estudio descriptivo, que luego se determinara a cada una de las variables relacionadas con la temática del diseño del Nivel de expectativa y su relación con el contribuyente para mejorar una buena atención de calidad al trámite de sus expedientes. (García, 2014, p.54)



Dónde:

M → Grupo de estudio

V₁ → Expectativa del Contribuyente

X → Medidas de Solución

V₂ → Satisfacción del Contribuyente

Y → Medidas de Solución

Tipo de investigación: El nivel de expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente, se desarrollara un análisis cuantitativo y correlacional, realizando su diagnóstico correspondiente del problemática suscitado y así brindar diagnóstico inmediata al contribuyente que requiere en su tramitación de expediente con el debido tiempo de proceso que le corresponde. (Ávila, 2006)

Variables, Operacionalización.

Variable: Nivel de Expectativa del contribuyente.

Definición Conceptual: Que se cubran sus necesidades básicas como: Necesidades de ser comprendido, de ser bien recibido y orientado, de sentirse importante y cómodo. La gente necesita sentir que a usted le agrada su presencia o que por lo menos su asunto es importante para usted. (Pérez, 2010, p. 24)

2.2.- Variables y operacionalización

Variable: satisfacción del contribuyente.

Definición Conceptual: Es importante porque es la única manera como una institución puede crecer, porque el cliente satisfecho habla bien de la institución, porque con una buena actitud frente al contribuyente creamos un compromiso personal y porque el servicio es la gran diferencia entre la interacción y mutuo compromiso entre la entidad, autoridad, trabajadores y pobladores. (Prieto, 2010, p.20)

Variable Independiente

Tabla 1

Variables		Dimensiones		Indicador	Item´s	Instrumento
Independiente	Nivel de Expectativa del contribuyente	Fiabilidad	Nivel de fiabilidad respecto al cumplimiento de acuerdos	¿Cree usted que la atención que recibe en el área de atención al contribuyente es adecuada?	Encuestas	
				¿Cree usted que el colaborador tiene formación aparente al cargo que desempeña?		
		Tangibilidad	Nivel de tangibilidad respecto a la presentación de documentos	¿Considera usted que en la Municipalidad cumplen con los plazos de trámites de documentos?		
				¿Cree usted que el personal está motivado y comprometido?		
		Capacidad de respuesta	Nivel de capacidad de respuesta respecto al cumplimiento de trámites	¿Cree usted que el personal es amable y educado?		
				¿Considera usted que el colaborador de la Municipalidad brinda el servicio de manera correcta?		
		Confianza	Nivel de confianza respecto a la atención brindada	¿Cree usted que el trato que brindan al público es cordial amable?		
				¿Cree usted que los colaboradores entienden las necesidades de los contribuyentes?		
		Empatía	Nivel de empatía respecto al servicio personalizado	¿Usted cree que los colaboradores no prestan atención en escuchar los problemas de los usuarios?		
				¿Cree usted que las salas de espera de las oficinas se encuentran en buen estado?		
¿Cree usted que los colaboradores atienden nuestros requerimientos sin errores?						

Fuente: Elaboración Propia

Variable Dependiente

Tabla 2

Variables		Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumento
Dependiente	Satisfacción del contribuyente	Condiciones físicas y materiales	Nivel de condiciones físicas y materiales respecto al ambiente de trabajo	¿Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad atienden con amabilidad y cortesía? ¿Cree usted que el tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?	Encuestas
		Políticas administrativas	Nivel de políticas administrativas respecto a los trámites	¿Cree usted que la atención en las oficinas es rápida?	
		Relaciones interpersonales	Nivel de relación interpersonal respecto al ambiente laboral	¿Cree usted que el personal está dispuesto a atender quejas y reclamos?	
		Desarrollo personal	Nivel de desarrollo personal respecto a los resultados de trabajo	¿Cree usted que los colaboradores ofrecen una atención personalizada?	
		Desempeño de tareas	Nivel de desempeño de tareas respecto al trabajo que realizo	¿Cree usted que se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos?	
		Relación con la autoridad	Nivel de relación con la autoridad respecto a las solicitudes de trámite	¿Se encuentra conforme con la atención de los colaboradores de la Municipalidad?	
		Servicio recibido	Nivel de servicio recibido respecto a las alternativas de solución	¿Cree usted que la información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente? ¿Se siente satisfecho con las alternativas de solución que le brindan los colaboradores de la Municipalidad?	

Fuente: Elaboración Propia

2.3.- Población y muestra

Esta investigación a partir de la población y muestra tiene muchas ventajas porque permite que el estudio se realice en menor tiempo y se incurra en menos gastos, esto me da la posibilidad en profundizar las variables en estudio a tener un mayor control en esta investigación.

Población: Es el grupo completo de personas, con características frecuentes, de los que desea conocer algo en el diagnóstico, tomando el cálculo que puede ser finita o infinita. (Gorgas, Cardiel y Zamorano, 2011, p.11)

En el análisis del estudio realizado, la población total está compuesta por los 2430 contribuyentes que ingresan sus expedientes cada 6 meses en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, ubicada en el Provincia de Chiclayo.

Base de datos de los contribuyentes que se atienden en la Sub Gerencia de Registro Civil, que a continuación se detalla:

Tabla 3

Contribuyentes atendidos en la Sub Gerencia de Registro Civil	
Periodo o meses	Nº de contribuyentes
Enero	510
Febrero	480
Marzo	450
Abril	360
Mayo	330
Junio	300
Total:	2430

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En este cuadro se detalla la cantidad de contribuyentes atendidos en la Sub Gerencia de Registro Civil de la Municipalidad Provincial de Chiclayo durante los 6 meses.

Muestra: Es un subconjunto de componentes de habitantes, que se toma en cuenta como prototipo para realizar un diagnóstico, debido a que el número total de habitantes es elevado (Gorgas, Cardiel y Zamorano, 2011, p. 12)

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Datos:

Z = Nivel de confianza = 95%

P = Probabilidad de éxito = 0.05

Q = Probabilidad de fracaso = 0.05

d = Precisión = 5%

Reemplazando en la fórmula:

$$N = \frac{Z(2)(p.q)}{E(2) + \frac{Z(2)(p.q)}{N}}$$

$$N = \frac{95\% (2)(0.05 * 0.5)}{2430(2) + \frac{95\%(2)(0.5 * 0.5)}{5\%}}$$

$$N = 66.0669 = 66$$

La muestra está conformada por los 66 contribuyentes que son atendidos en el Municipalidad Provincial de Chiclayo, mediante un muestreo no probabilístico.

Este componente como muestra nos da el 66 contribuyentes que son escuchados en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Criterios de Selección.

Son componentes de la población: Los contribuyentes de la Provincia de Chiclayo, que constituyen la población en general, de lo cual todos los colaboradores están en planilla.

2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleara la siguiente información de técnicas e instrumentos:

Técnicas de recolección de datos

La Observación: Con esta metodología, se obtuvo información precisa y directa de las técnicas que se están evaluando para ejecutar las funciones del área de trabajo, con el fin de determinar el diagnostico a concretar. Se usó la observación directa para obtener el diagnostico en el área de atención al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (Flores, Vega y Chávez. 2014).

Análisis de documentos: Se valora como un diagnóstico documental a una secuencia dirigida a recopilar ideas de mayor magnitud para ser presentados en un documento.

Con este estudio se procesará al diagnóstico que se suscita en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, de tal modo se diagnosticó su estudio e interpreto su nuevo diagnóstico en un documento claro, preciso y coherente (Flores, Vega y Chávez. 2014).

Encuesta: En esta investigación de la cual se realizan unas preguntas discretas al contribuyente que va a realizar sus trámites correspondientes a la Municipalidad Provincial Chiclayo, para así realizar un diagnóstico ver en qué situación se encuentra el área en estudio.

2.5.- Instrumentos

Guía de recolección de datos: Se establece aquellos apuntes relevantes de dichos documentos que enriquecerán los diagnósticos actualizados de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, es decir, como datos históricos de los expedientes archivados en años atrás, número de expedientes registrados, etc. (Hernández. 2013 a)

Cuestionario: En este investigación se diagnosticó el interrogatorio de preguntas establecidas para los contribuyentes de antemano se plantean siempre el mismo orden y secuencia de los términos, con el objetivo de que un segundo indagador pueda seguir con el mismo proceso, es decir, tiene un carácter sistemático (Hernández. 2013 b).

Métodos de análisis de datos

En este respectivo análisis de datos se aplicó los instrumentos de recolección, se filtraron, validarán para luego ser diagnosticados. A partir de ello, lograremos un diagnóstico de información del estudio de investigación.

Para lo cual necesitamos algunas herramientas informáticas como podemos detallarlas a continuación: el Microsoft Word; el Microsoft Excel; y el Microsoft Project, y dar el seguimiento al progreso del proyecto y a través de la SPSS22 de alfa de cronbach que nos ayudara en este proceso minucioso de las resultados de los cuestionarios (Hernández. 2013 c).

Según el autor George y Mallery (2003, p.231) Coeficiente de alfa de Cronbach enlazados con la servicio que brinda en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Tabla 4

Categorización	Valores	Cualidad
Coeficiente Alfa	> 0.9- 1	"Es excelente"
	> 0.8	"Es bueno"
	> 0.7	"Es aceptable"
	> 0.6	"Es cuestionable"
	> 0.5	"Es pobre"
	< 0.5	"Es inaceptable"

Fuente: George y Mallery (2003)

Aspectos éticos

En el presente estudio del diagnóstico realizado de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, nos permite conseguir información en la misma área de trabajo, atención al contribuyente para lo cual esta información que se brinda en este estudio es transparente y autentica, por lo tanto se investiga con confiabilidad para el provecho de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, siendo el principal y fundamental objetivo en mejora de la expectativa y satisfacción del contribuyente para brindar un servicio de calidad, de manera que la Municipalidad Provincial de Chiclayo, genere mayor satisfacción al contribuyente, para que brinde una buena imagen como institución al contribuyente.

III.- Resultados

3.1.- Análisis de Fiabilidad

Tabla 5

Resumen del procesamiento de los casos				
		N	%	
Casos	Válidos	66		100.0
	Excluidosa	0		.0
	Total	66		100.0

Fuente: programa estadístico spss 22

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.758	20

Fuente: programa estadístico spss 22

Frecuencias

Tabla 7

Nivel de atención al contribuyente es adecuada por parte de colaborador				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	7	10.6	10.6	10.6
De acuerdo	23	34.8	34.8	45.5
Ni en acuerdo ni desacuerdo	14	21.2	21.2	66.7
En desacuerdo	12	18.2	18.2	84.8
Totalmente en desacuerdo	10	15.2	15.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

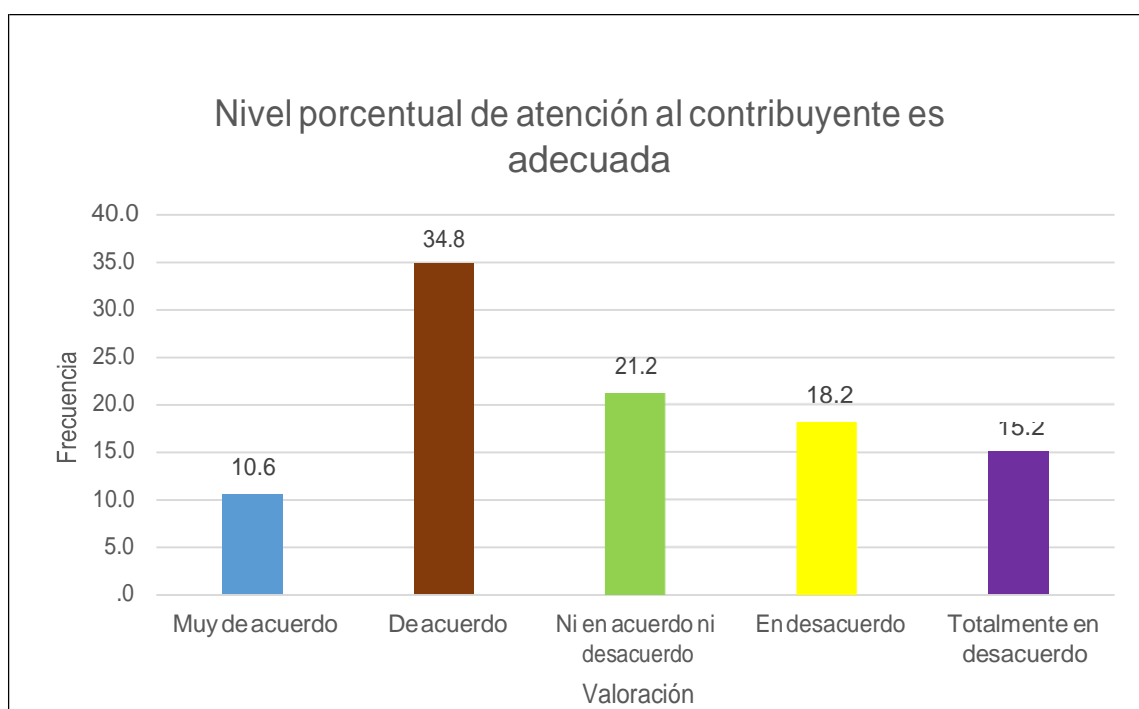


Figura 1: Con la información que recopilamos nos da un diagnóstico del 45.4% que están muy de acuerdo y de acuerdo con la atención que brindan en la Municipalidad y que el resto de 21.2% está ni en acuerdo ni desacuerdo y por último el 33.4% está de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el servicio que se brinda en la Municipalidad, lo que es favorable el diagnóstico realizado a los contribuyentes.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 8

Nivel de formación en el cargo que desempeña el colaborador				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	6	9.1	9.1	9.1
De acuerdo	26	39.4	39.4	48.5
Ni en acuerdo ni desacuerdo	17	25.8	25.8	74.2
En desacuerdo	11	16.7	16.7	90.9
Totalmente en desacuerdo	6	9.1	9.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

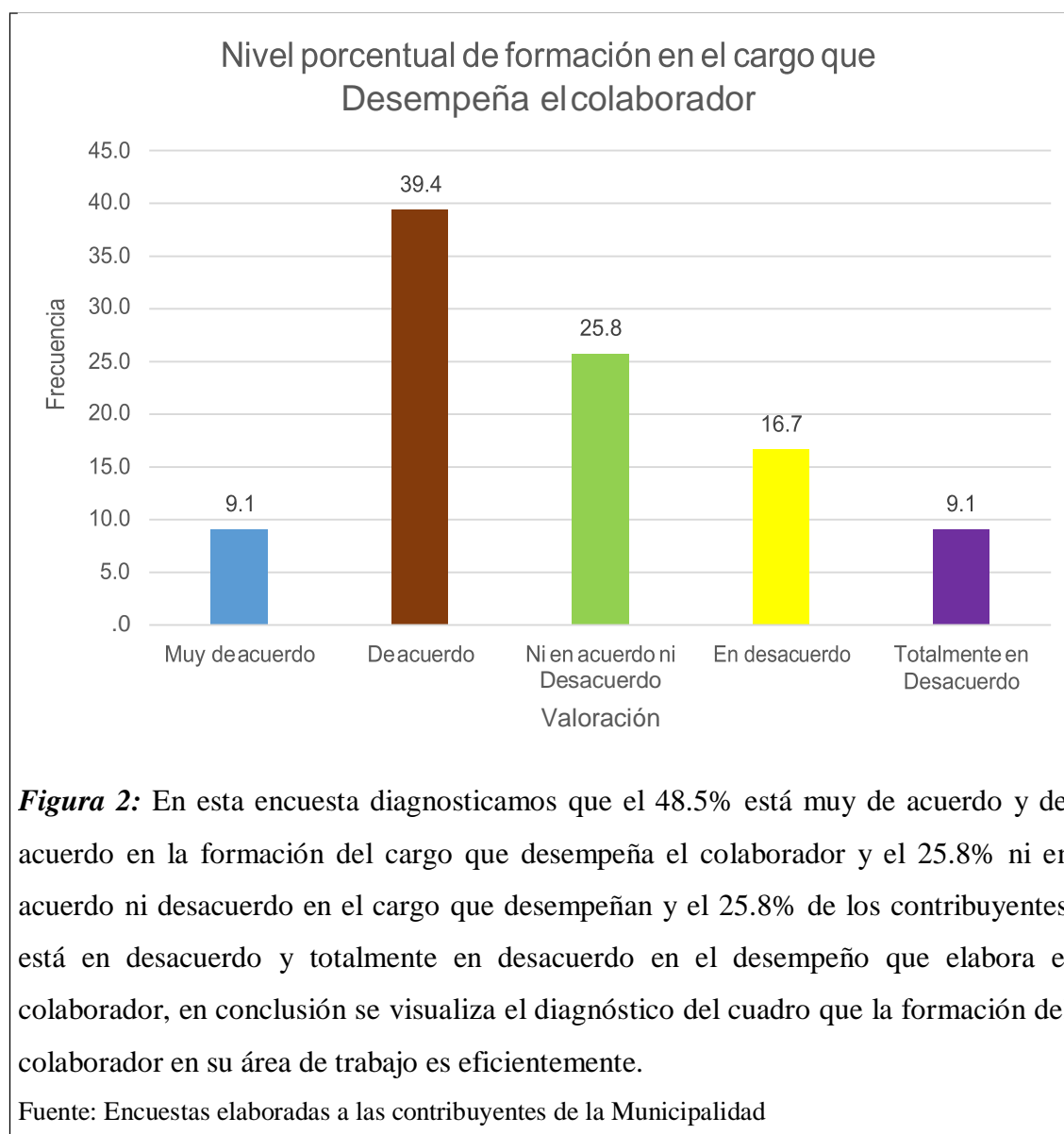


Tabla 9

Nivel de cumplimiento de trámites de expedientes en los plazos establecidos				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	7.6	7.6	7.6
De acuerdo	14	21.2	21.2	28.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	30	45.5	45.5	74.2
En desacuerdo	13	19.7	19.7	93.9
Totalmente en desacuerdo	4	6.1	6.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

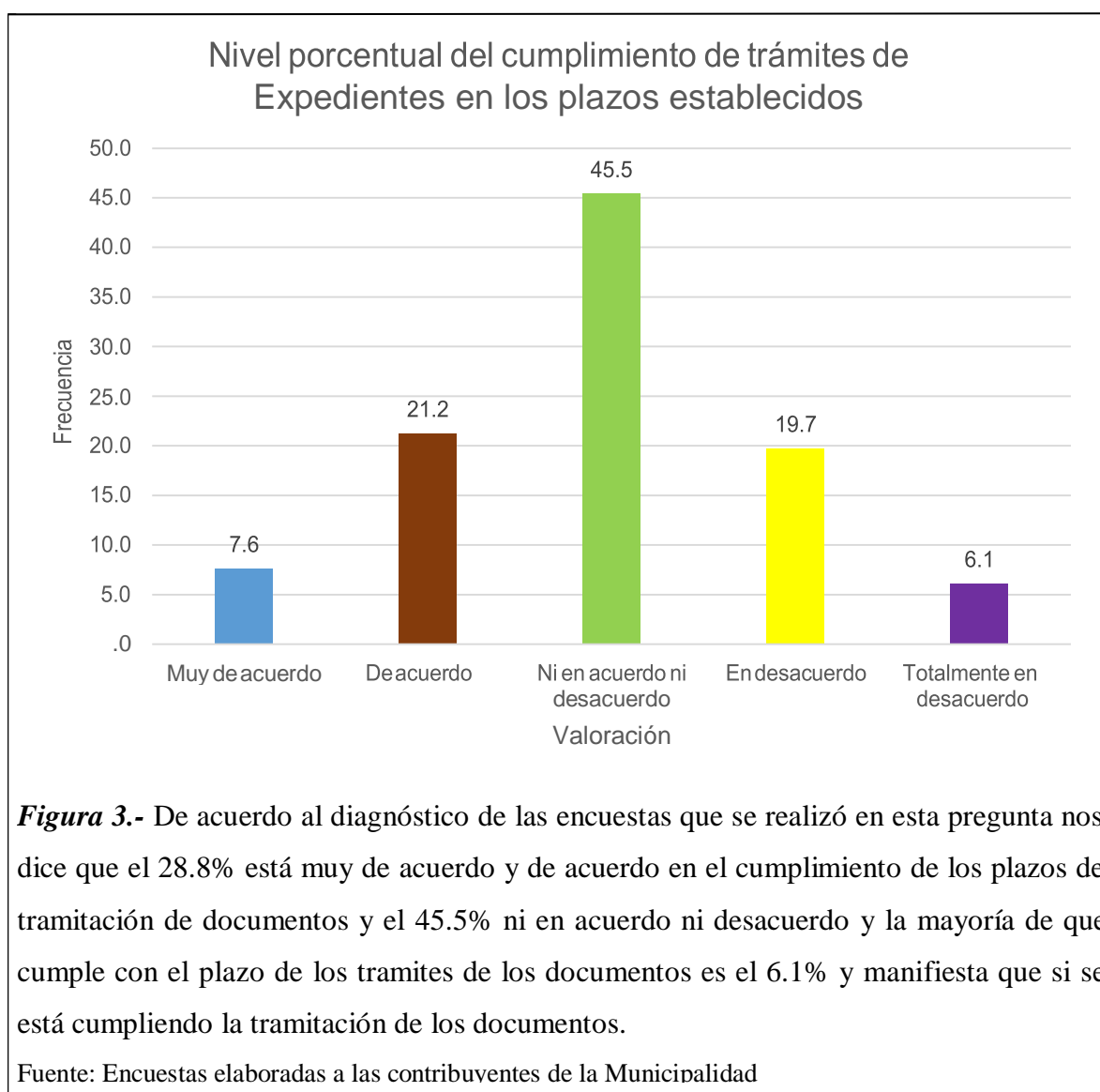


Tabla 10

Nivel de motivación y compromiso del colaborador al contribuyente				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	7.6	7.6	7.6
De acuerdo	14	21.2	21.2	28.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	27	40.9	40.9	69.7
En desacuerdo	8	12.1	12.1	81.8
Totalmente en desacuerdo	12	18.2	18.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

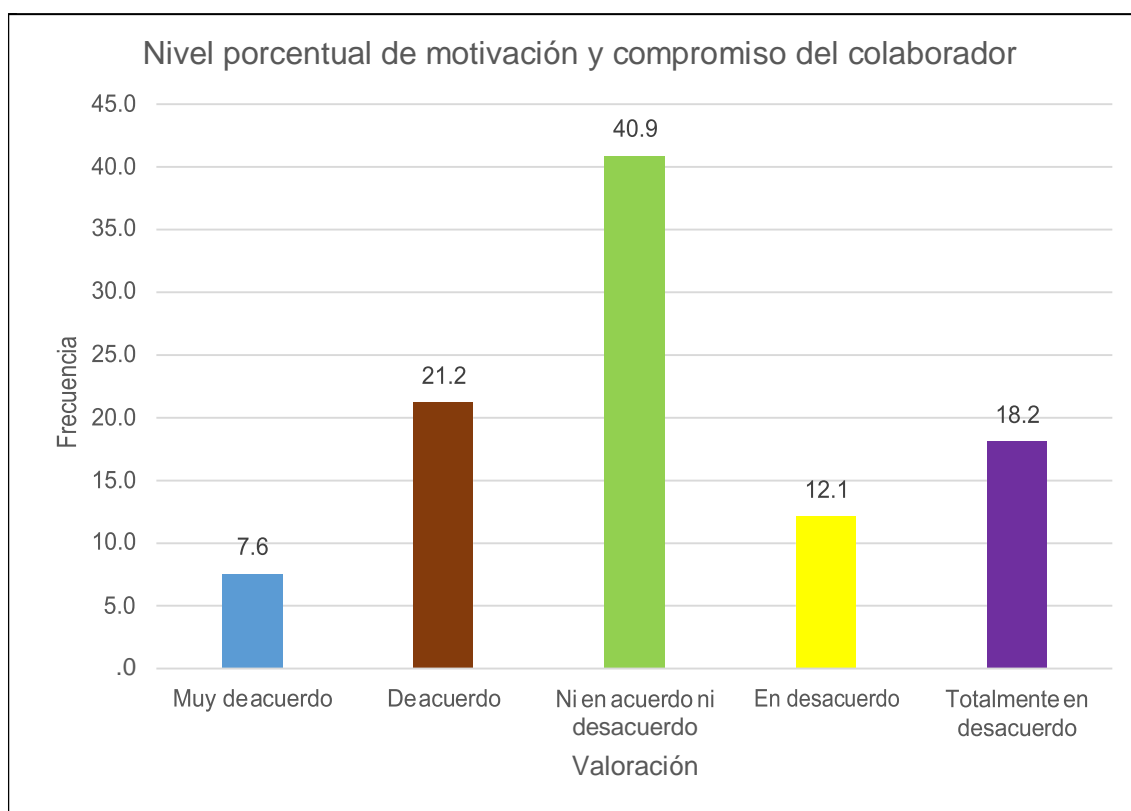


Figura 4.- En este diagnóstico se visualiza que el 28.8% está muy de acuerdo y de acuerdo en el nivel de compromiso y motivación del personal y que el 40.9% está ni en acuerdo ni desacuerdo y el 30.3% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la motivación y compromiso que el colaborador desempeña en su área de trabajo.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 11

Nivel de amabilidad y respeto al contribuyente por parte del colaborador				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	3.0	3.0	3.0
De acuerdo	26	39.4	39.4	42.4
Ni en acuerdo ni desacuerdo	16	24.2	24.2	66.7
En desacuerdo	15	22.7	22.7	89.4
Totalmente en desacuerdo	7	10.6	10.6	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

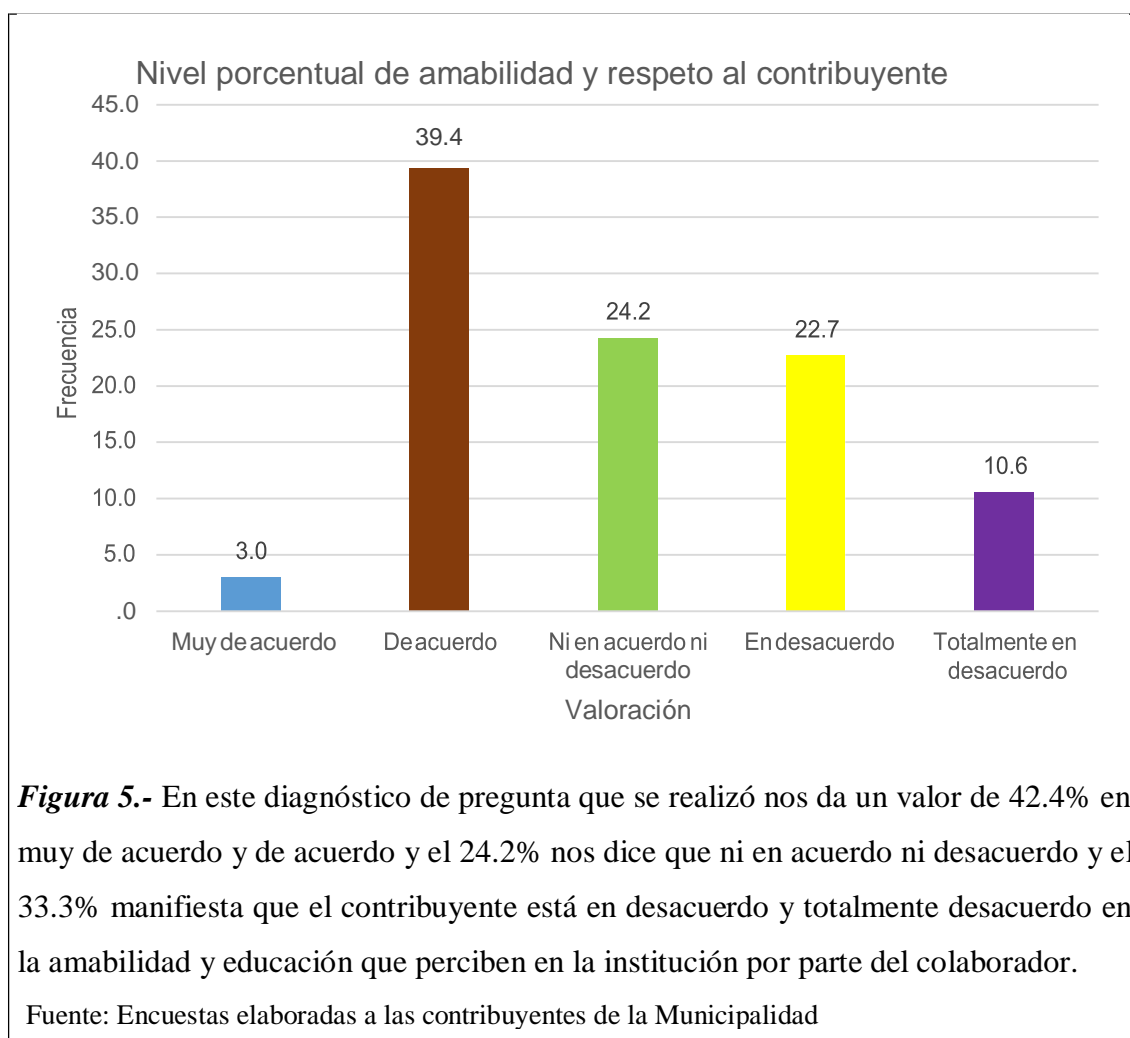


Tabla 12

Nivel de servicio brindado de manera correcta al contribuyente				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	6.1	6.1	6.1
De acuerdo	22	33.3	33.3	39.4
Ni en acuerdo ni desacuerdo	27	40.9	40.9	80.3
En desacuerdo	6	9.1	9.1	89.4
Totalmente en desacuerdo	7	10.6	10.6	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

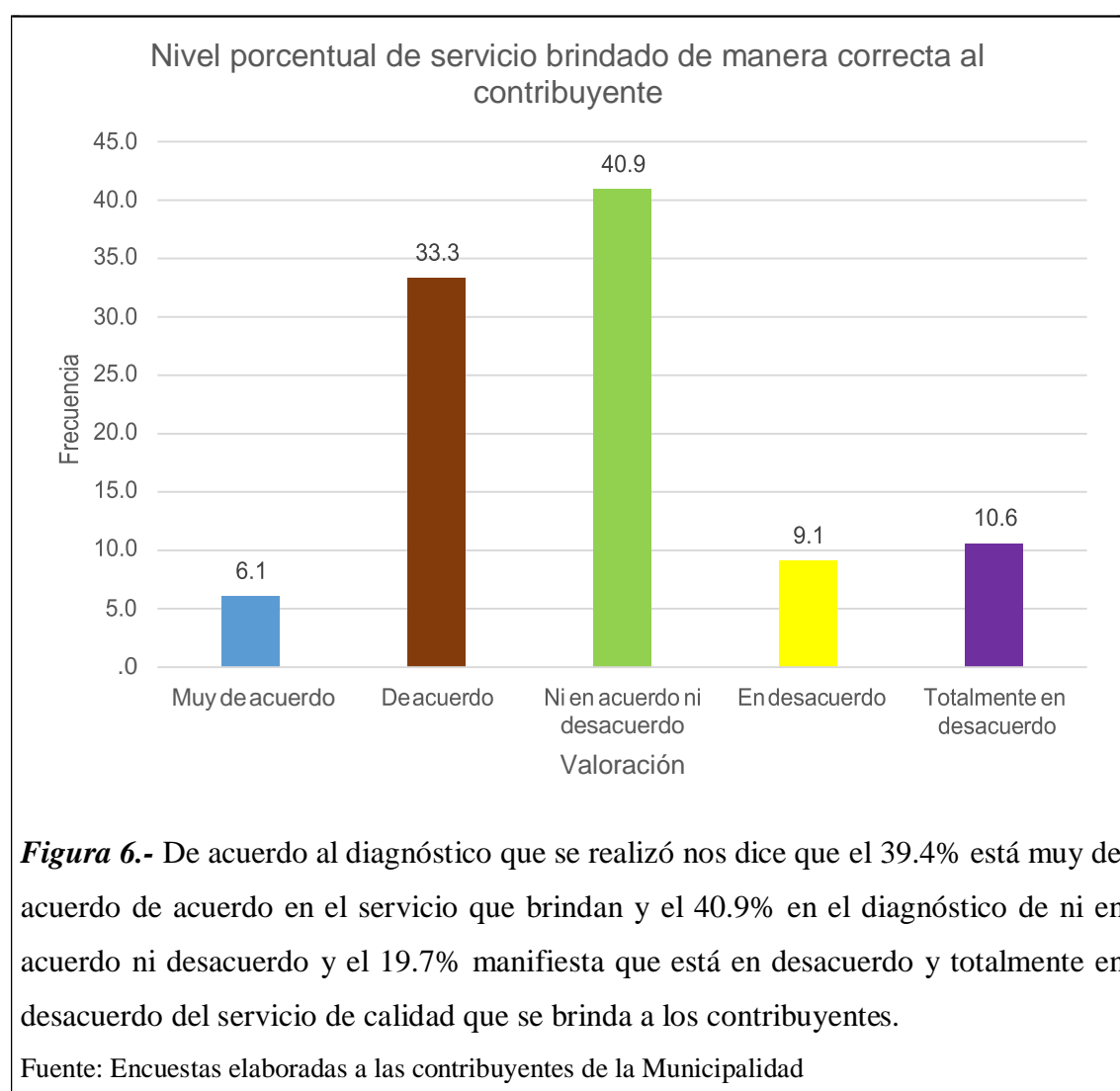


Tabla 13

Nivel de servicio brindado al contribuyente, cordial y amable				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	7.6	7.6	7.6
De acuerdo	23	34.8	34.8	42.4
Ni en acuerdo ni desacuerdo	18	27.3	27.3	69.7
En desacuerdo	14	21.2	21.2	90.9
Totalmente en desacuerdo	6	9.1	9.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

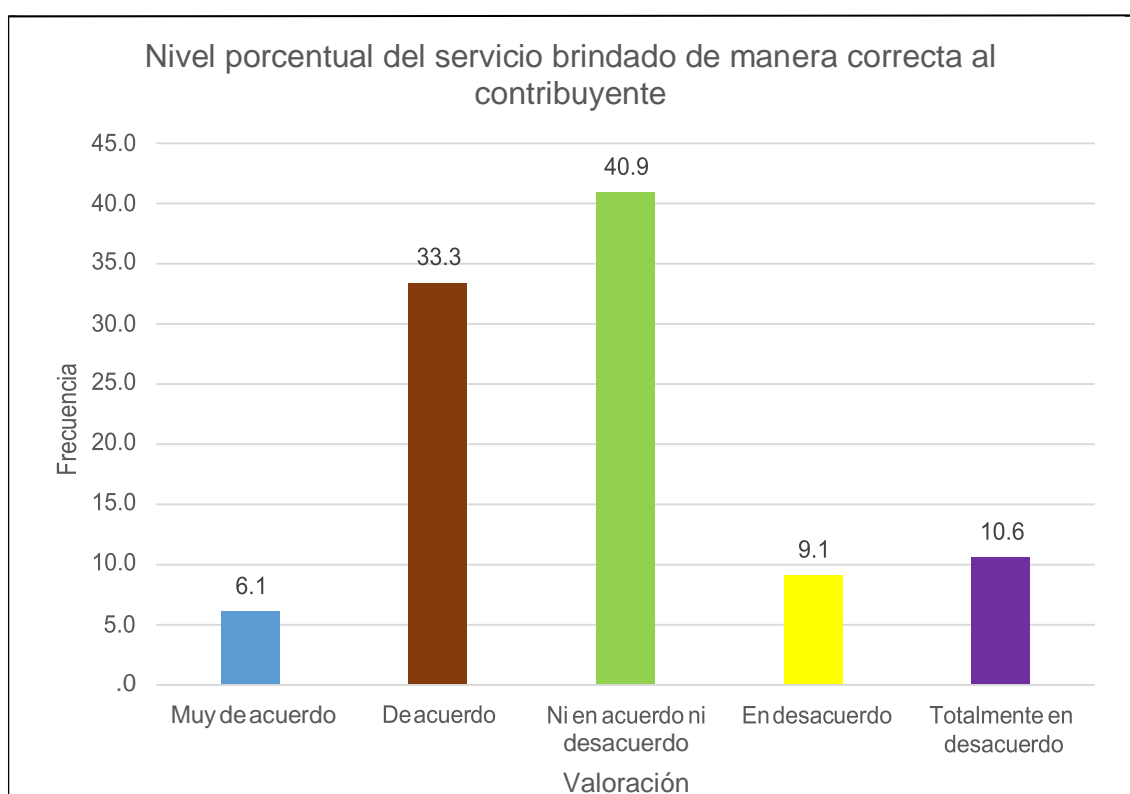


Figura 7.- De acuerdo al diagnóstico que se realizó nos dice que el 39.4% opina en la pregunta de muy de acuerdo y de acuerdo y el 40.9% en el diagnóstico de ni en acuerdo ni desacuerdo y 10.6% nos manifiesta que están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo del servicio que se brindan a los contribuyente en forma amable, cordial, respetuosa para que se refleje una buena imagen de la institución.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 14

Nivel de necesidades de satisfacción de los contribuyentes				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	6.1	6.1	6.1
De acuerdo	29	43.9	43.9	50.0
Ni en acuerdo ni desacuerdo	15	22.7	22.7	72.7
En desacuerdo	10	15.2	15.2	87.9
Totalmente en desacuerdo	8	12.1	12.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

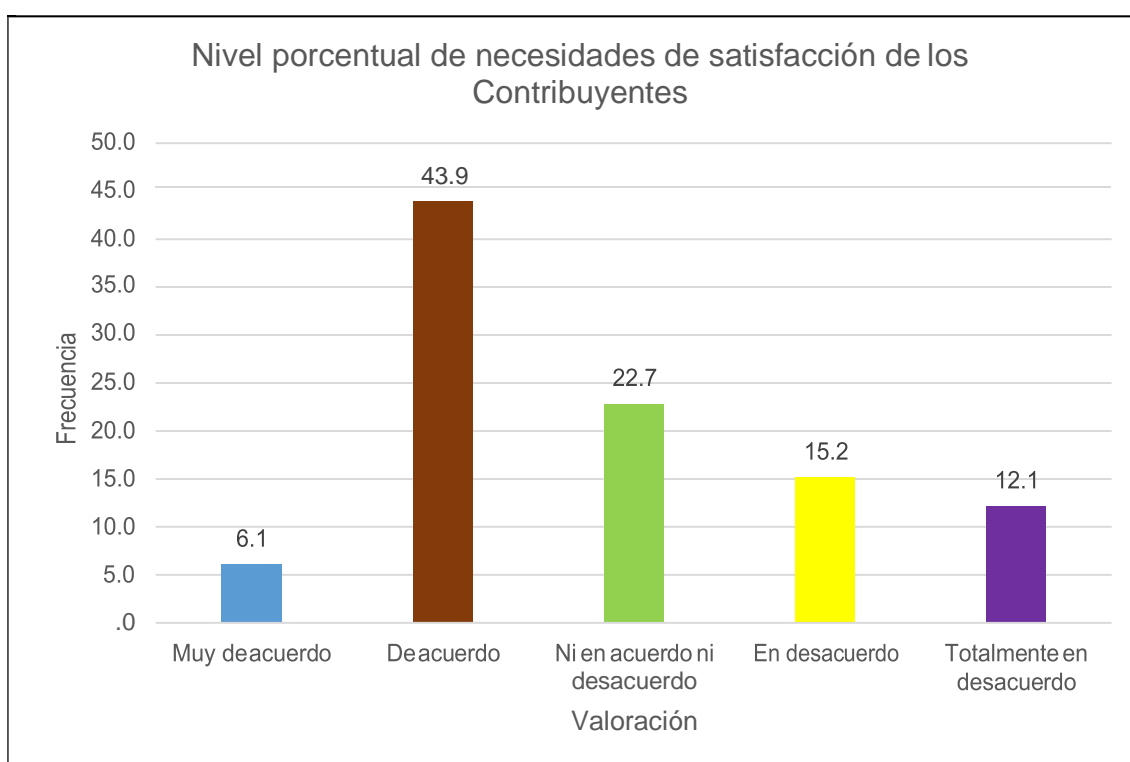


Figura 8.- De acuerdo al diagnóstico que se realizó nos dice que el 50% opina en la pregunta que están muy de acuerdo y de acuerdo y el 22.7% en el diagnóstico de ni en acuerdo ni desacuerdo y el 27.3% diagnostica que el colaborador entiende las necesidades que el contribuyente está requiriendo, por eso se realizó esta encuesta para ver la problemática que suscita en la Municipalidad y así brindar una solución inmediata.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 15

Nivel de atención al contribuyente en escuchar sus problemas suscitados con sus partidas

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	7.6	7.6	7.6
De acuerdo	13	19.7	19.7	27.3
Ni en acuerdo ni desacuerdo	20	30.3	30.3	57.6
En desacuerdo	13	19.7	19.7	77.3
Totalmente en desacuerdo	15	22.7	22.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

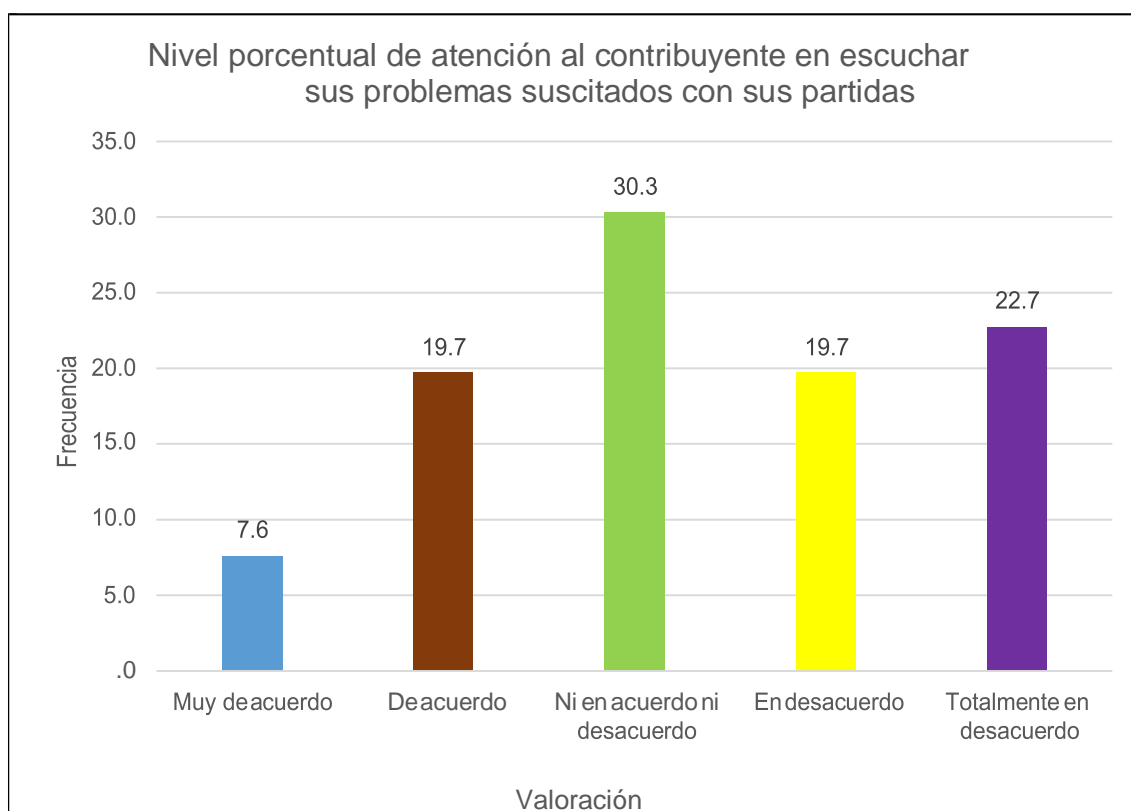


Figura 9.- De acuerdo al diagnóstico que se realizó nos dice que el 27.3% opina en la pregunta que está muy de acuerdo y de acuerdo en la atención que brindan a los problemas que suscitan en la empresa y el 30.3% en el diagnóstico de ni en acuerdo ni desacuerdo y el 42.4% manifiesta que no prestan atención a los problemas que vienen presentando y que les comunican a los colaboradores para que les brinden una solución inmediata o que les informen sobre sus casos presentados.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 16

Nivel de estado de los equipos e inmobiliario en las oficinas				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	3.0	3.0	3.0
De acuerdo	25	37.9	37.9	40.9
Ni en acuerdo ni desacuerdo	8	12.1	12.1	53.0
En desacuerdo	23	34.8	34.8	87.9
Totalmente en desacuerdo	8	12.1	12.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

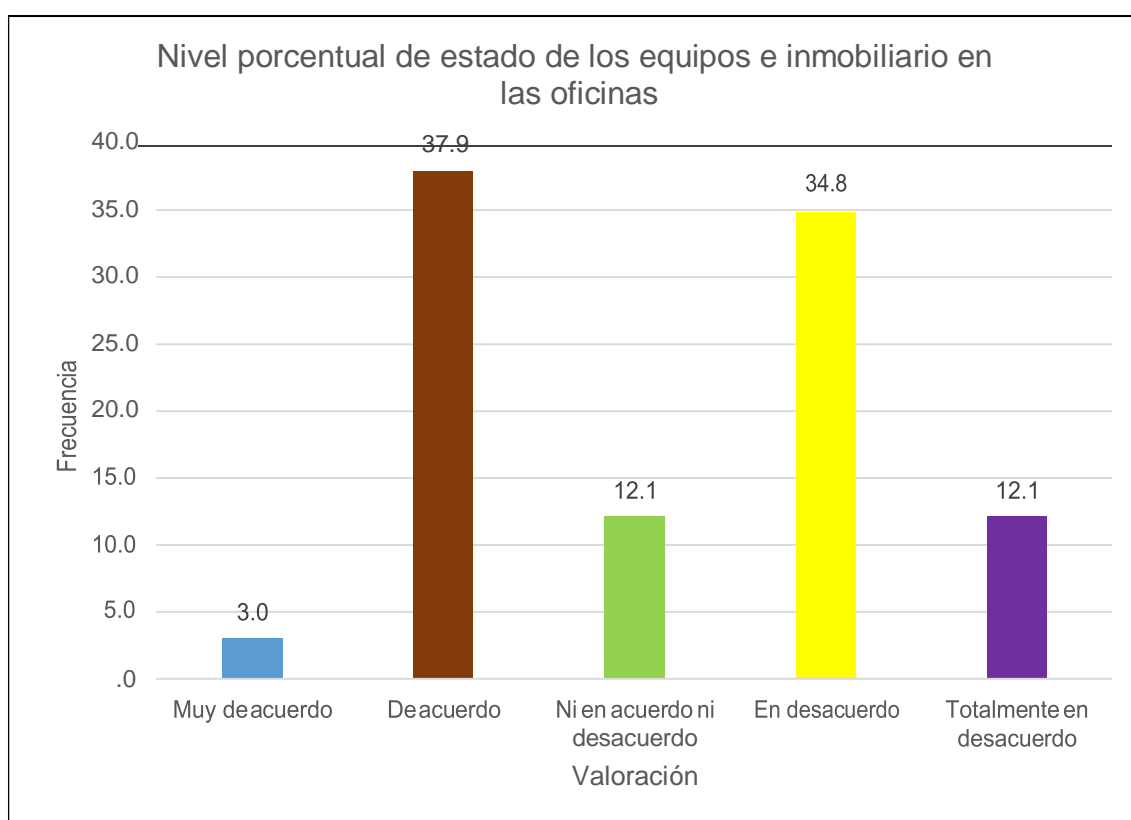


Figura 10.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 40.9% que está muy de acuerdo y de acuerdo que están en buen estado los equipos e inmobiliario en las oficinas y el 12.1% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 46.9% manifiesta que no están de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en el equipamiento e inmobiliario de las oficinas de la Municipalidad de Chiclayo ya que ayudaría en la agilización de los tramites a los contribuyentes.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 17

Nivel de errores suscitados en las partidas				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	3.0	3.0	3.0
De acuerdo	23	34.8	34.8	37.9
Ni en acuerdo ni desacuerdo	7	10.6	10.6	48.5
En desacuerdo	23	34.8	34.8	83.3
Totalmente en desacuerdo	11	16.7	16.7	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

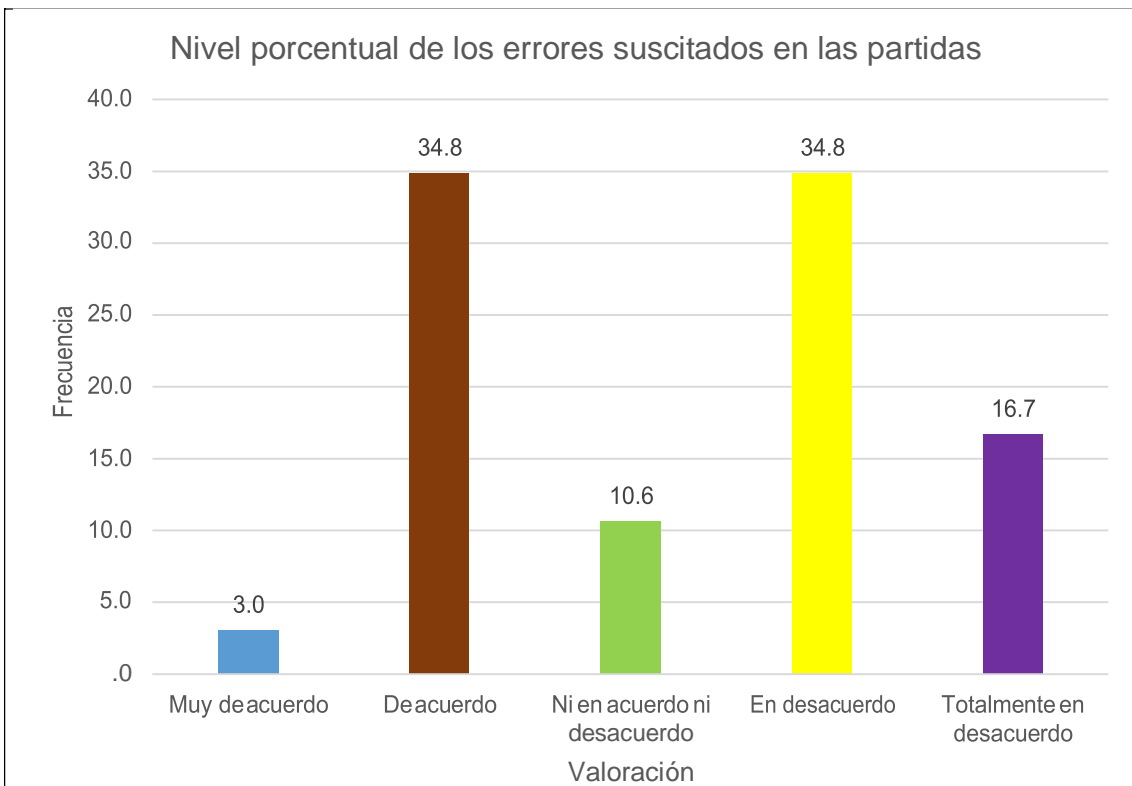


Figura 11.- De acuerdo al diagnóstico que se realizó nos dice que el 37.8% opino en la pregunta que está muy de acuerdo y de acuerdo y el 10.6% diagnóstico que ni en acuerdo ni desacuerdo y 65% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la atención que brindan los colaboradores a los expedientes que ingresan en sus oficinas para que sea revisado minuciosamente, sin errores en el momento de procesarlos y culminarlos y que sean entregados a los respectivos contribuyentes.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 18

Nivel de atención, amabilidad y cortesía al Contribuyente				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	6.1	6.1	6.1
De acuerdo	3	4.5	4.5	10.6
Ni en acuerdo ni desacuerdo	22	33.3	33.3	43.9
En desacuerdo	29	43.9	43.9	87.9
Totalmente en desacuerdo	8	12.1	12.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

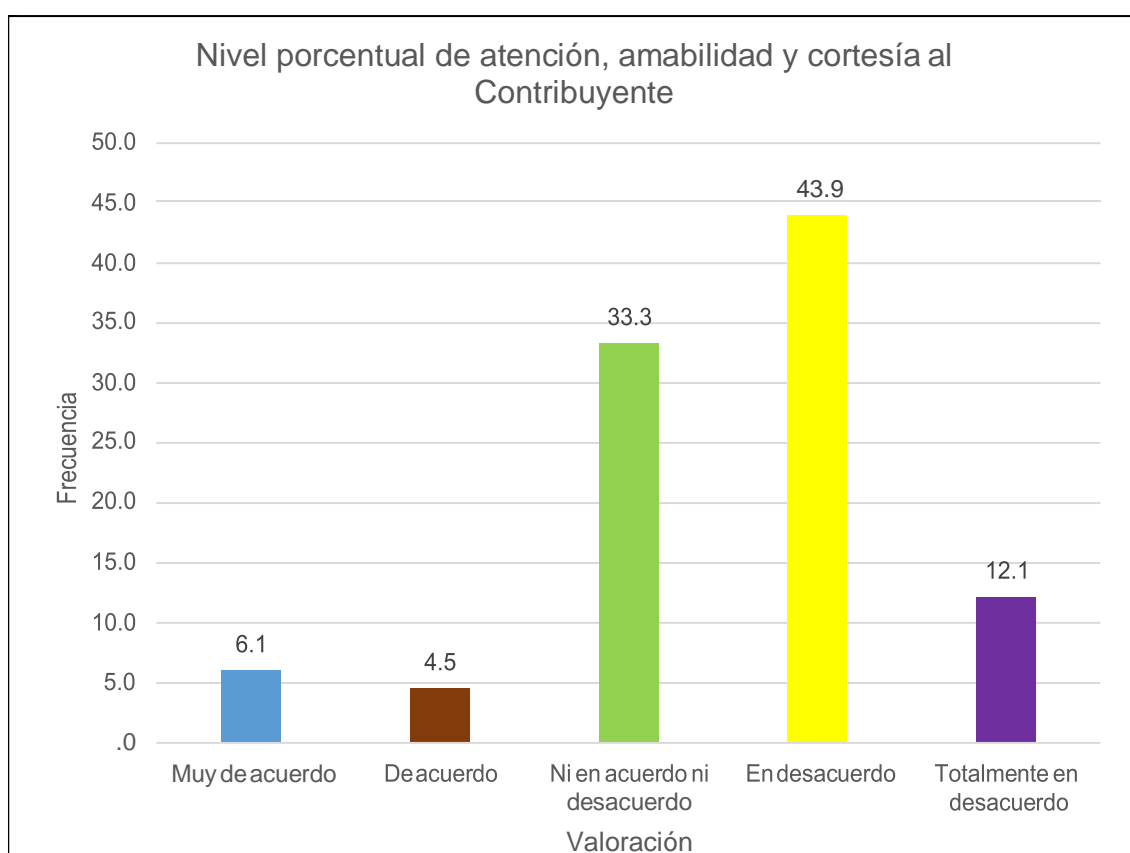


Figura 12.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta el 10.6% que está muy de acuerdo y de acuerdo y el 33.3% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 65% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la amabilidad y cortesía que el colaborador manifiesta hacia el contribuyente, en conclusión el diagnóstico del cuadro nos detalla negatividad por parte del colaborador que brinda una mala atención al contribuyente.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 19

Nivel de tiempo de espera por el trámite del servicio brindado

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	6.1	6.1	6.1
De acuerdo		33.3	33.3	39.4
Ni en acuerdo ni desacuerdo	16	24.2	24.2	63.6
En desacuerdo	16	24.2	24.2	87.9
Totalmente en desacuerdo	8	12.1	12.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

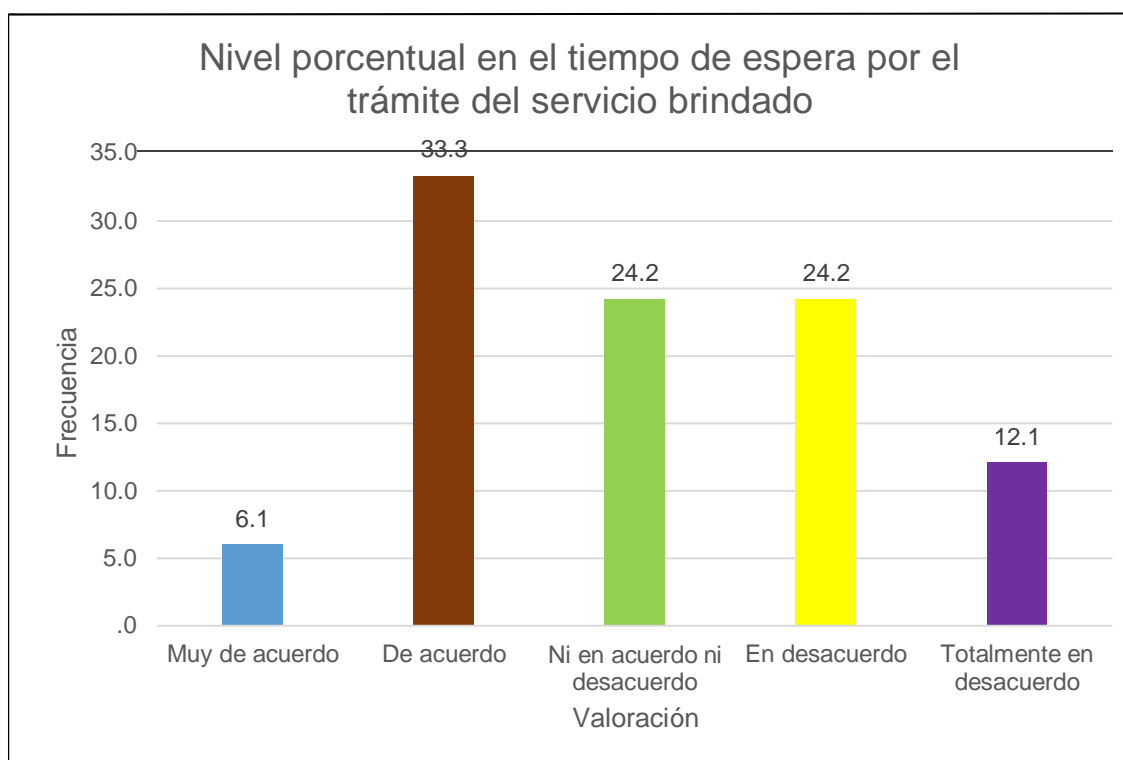


Figura 13.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 39.4% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 24.2% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 36.3% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en el tiempo que se demora para la tramitación del expediente, por lo tal también salió el margen negativo que se está tomando en cuenta para la agilización de los tramites de expedientes de cada contribuyente y así brindar un excelente servicio.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 20

Nivel agilización en la atención al contribuyente en la Municipalidad				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	1	1.5	1.5	1.5
De acuerdo	20	30.3	30.3	31.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	23	34.8	34.8	66.7
En desacuerdo	10	15.2	15.2	81.8
Totalmente en desacuerdo	12	18.2	18.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

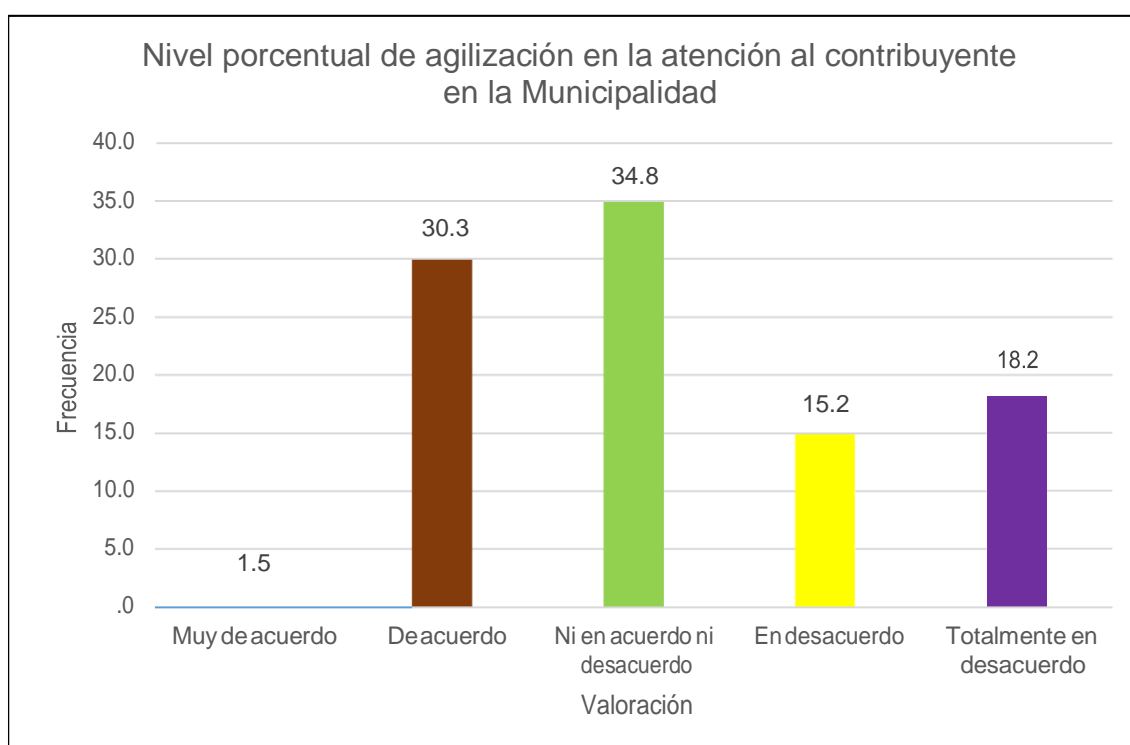


Figura 14.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 31.8% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 34.8% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 33.4% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la agilización de la atención al contribuyente, se concluye que el trámite de los expedientes es muy lento donde el contribuyente se ve con la opción de realizar sus respectivos reclamos. Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 21

Nivel de atención de quejas y reclamos				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	16	24.2	24.2	24.2
Ni en acuerdo ni desacuerdo	16	24.2	24.2	48.5
En desacuerdo	24	36.4	36.4	84.8
Totalmente en desacuerdo	10	15.2	15.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

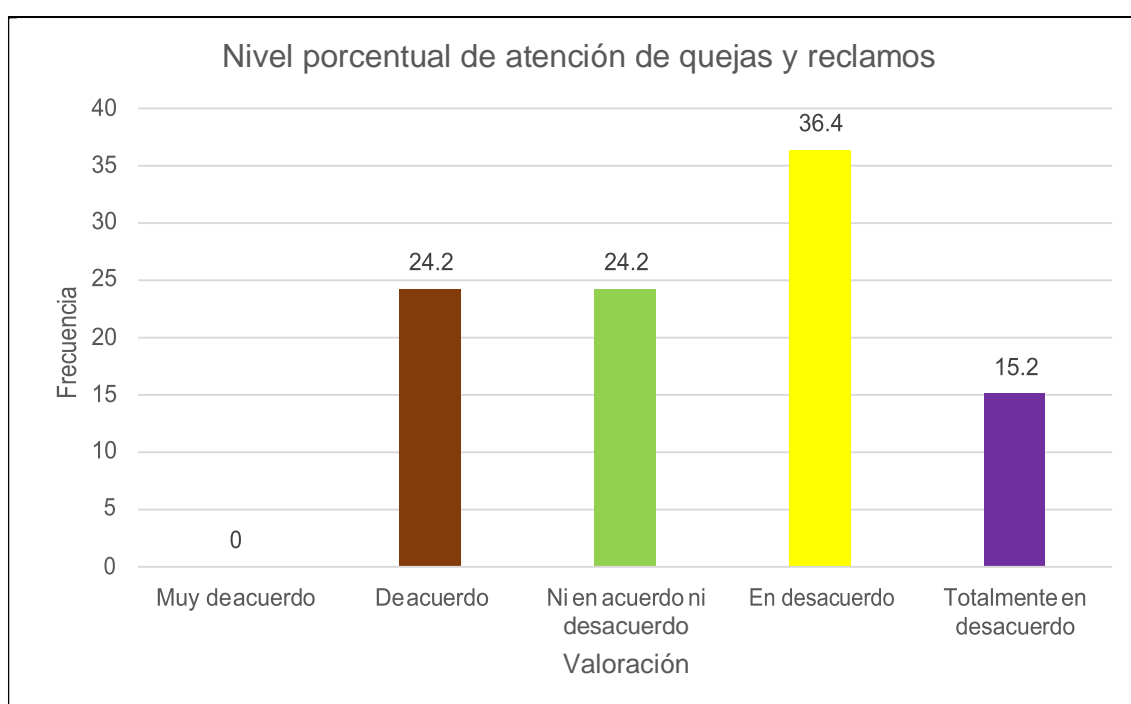


Figura 15.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 24.2% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 24.2% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 51.6% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la atención que le brindan los colaboradores en el momento de que los contribuyentes realizar una quejas y reclamos, se concluye que el contribuyente si está realizando sus quejas y reclamos por el mal servicio brindado.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 22

Nivel de atención personalizada al contribuyente				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	7.6	7.6	7.6
De acuerdo	14	21.2	21.2	28.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	24	36.4	36.4	65.2
En desacuerdo	7	10.6	10.6	75.8
Totalmente en desacuerdo	16	24.2	24.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

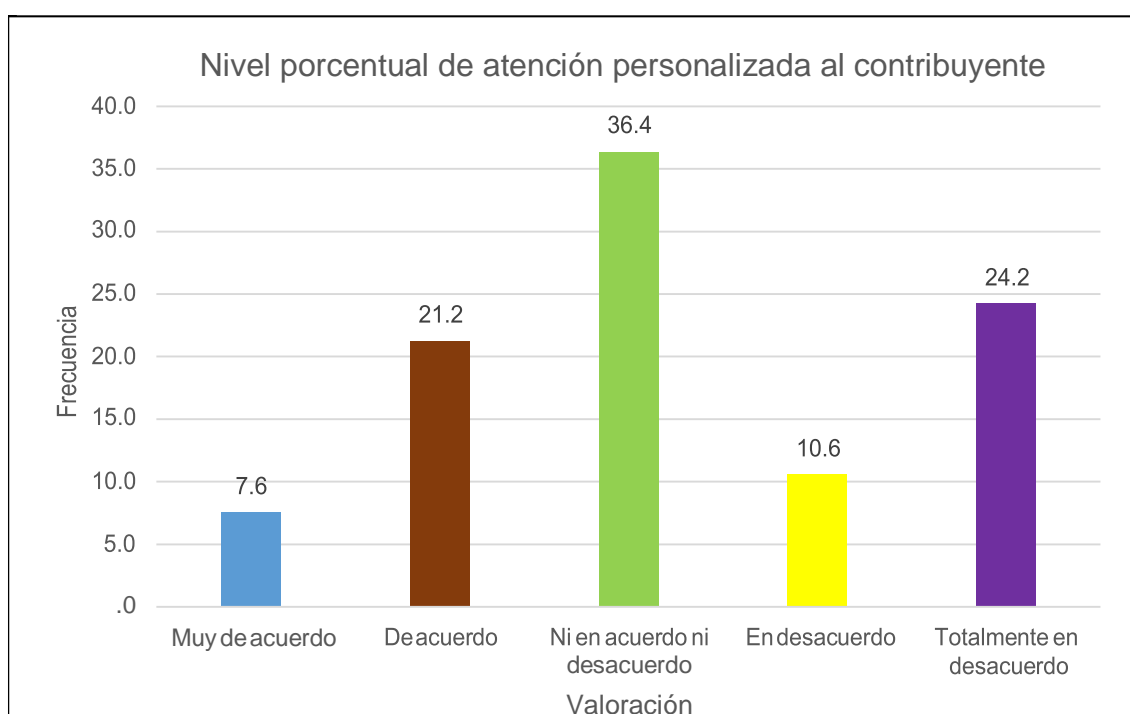


Figura N°16.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 28.8% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 36.4% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 34.8% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo en la atención personalizada que brindan los colaboradores, en conclusión se detalla que la atención que se le brinda al contribuyente no es personalizada y tiene un mayor porcentaje de negatividad.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 23

Nivel de acciones que ocasionan las quejas y reclamos por parte de los contribuyentes

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	6.1	6.1	6.1
De acuerdo	17	25.8	25.8	31.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	22	33.3	33.3	65.2
En desacuerdo	11	16.7	16.7	81.8
Totalmente en desacuerdo	12	18.2	18.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

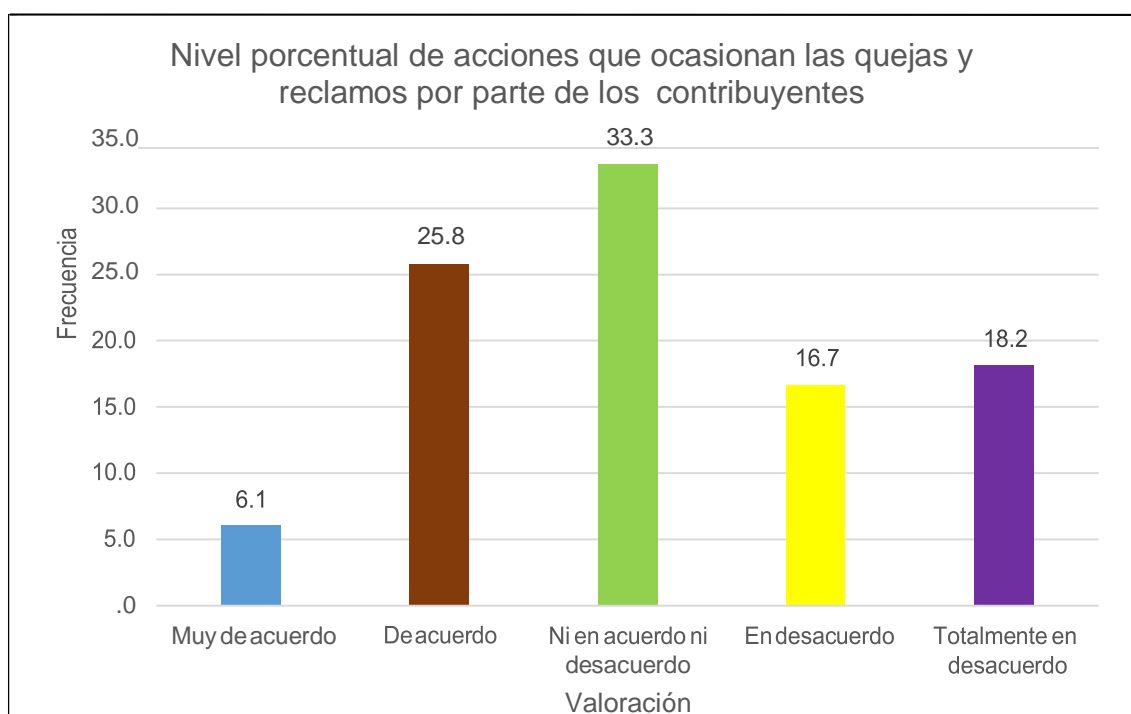


Figura 17.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 31.9% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 33.3% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 34.9% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo que ya no se repetirán las acciones de quejas y reclamos por parte de los contribuyentes, se concluye en este cuadro el detalla del diagnóstico de negatividad de las acciones de quejas y reclamos que el contribuyente realiza a la institución.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 24

Nivel de conformidad en la atención brindada al contribuyente en la Municipalidad				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	0	0	0	0
De acuerdo	16	24.2	24.2	24.2
Ni en acuerdo ni desacuerdo	16	24.2	24.2	48.5
En desacuerdo	24	36.4	36.4	84.8
Totalmente en desacuerdo	10	15.2	15.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

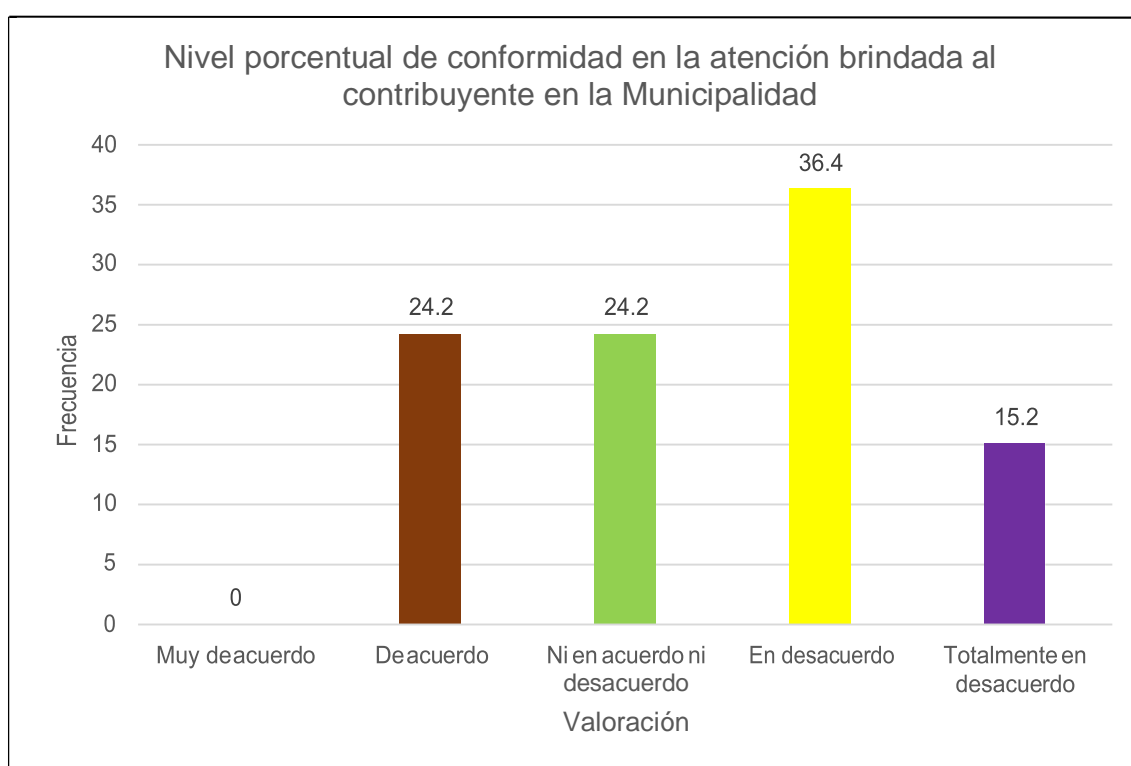


Figura 18.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 24.2% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 24.2% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 51.6% está en desacuerdo totalmente en desacuerdo con la atención que brindan los colaboradores en la Municipalidad, en esta pregunta se llega a la conclusión que para que tenga una buena atención el contribuyente se debe diagnosticar el problema que existe en el colaborador para poder capacitar, retroalimentar e incentivar para que tenga un buen dominio en su área de trabajo.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 25

Nivel de información brindada al contribuyente es oportuna y permanente				
Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	7.6	7.6	7.6
De acuerdo	14	21.2	21.2	28.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	24	36.4	36.4	65.2
En desacuerdo	7	10.6	10.6	75.8
Totalmente en desacuerdo	16	24.2	24.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

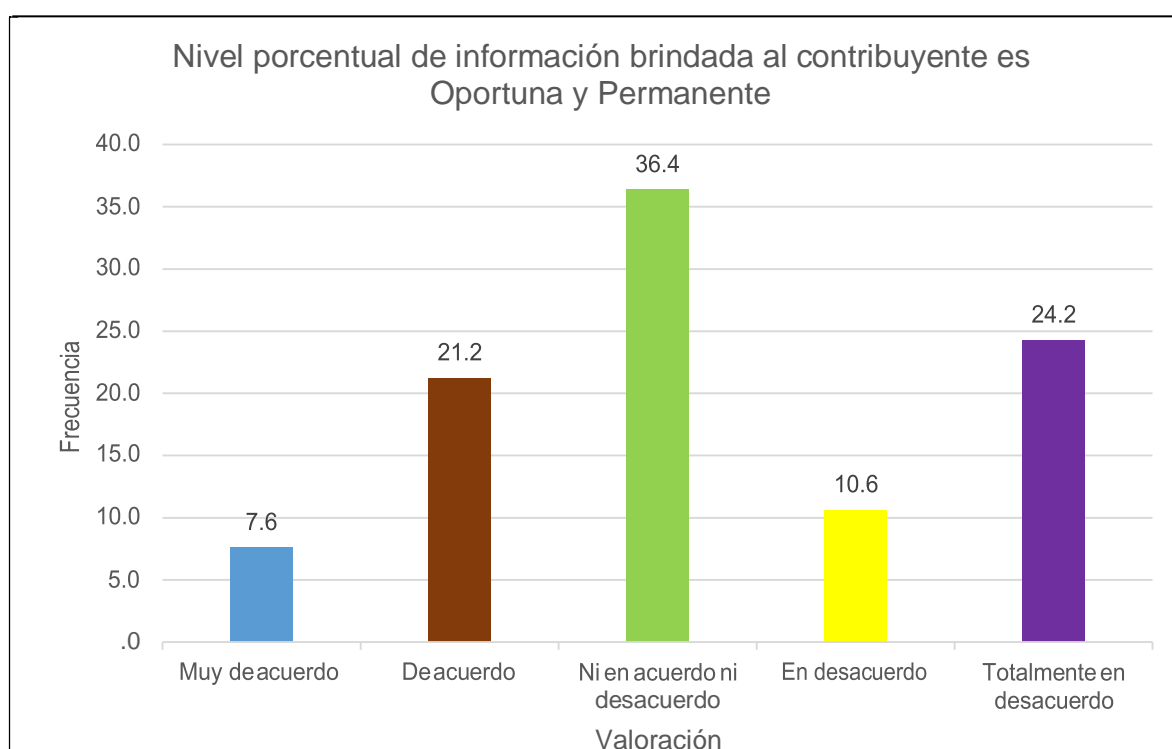


Figura 19.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 28.8% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 36.4% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 34.8% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la información que brinda el colaborador al contribuyente es permanente y oportuna, según la encuesta realizada se dé agnóstico que el colaborador debe brindar una información clara precisa y concisa al contribuyente para que no tenga dudas en el momento de realizar sus trámites.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 26

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la
Municipalidad

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	4	6.1	6.1	6.1
De acuerdo	17	25.8	25.8	31.8
Ni en acuerdo ni desacuerdo	22	33.3	33.3	65.2
En desacuerdo	11	16.7	16.7	81.8
Totalmente en desacuerdo	12	18.2	18.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

Nivel de satisfacción en las alternativas de solución que brindan los colaboradores de la Municipalidad

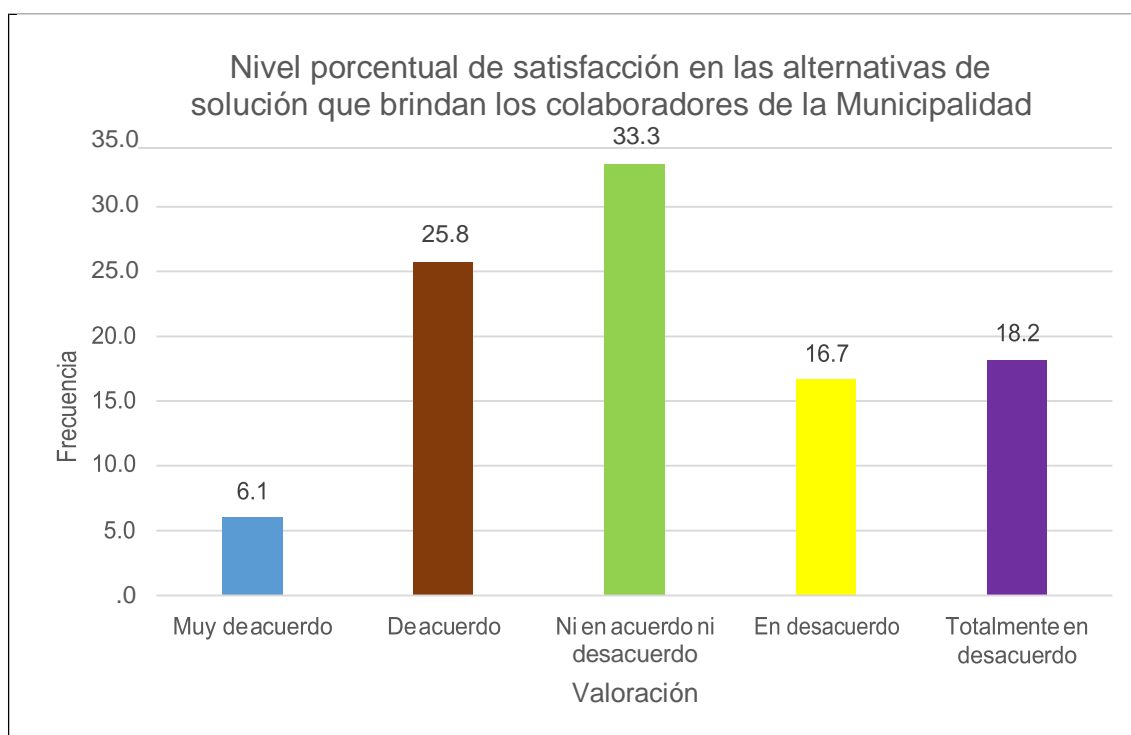


Figura 20.- En este diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 31.9% está muy de acuerdo y de acuerdo y el 33.3% nos dice que ni en acuerdo ni desacuerdo y el 34.9% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, según este diagnóstico el contribuyente manifiesta que si se le da alternativas de solución al problema suscita con sus expedientes donde el contribuyente se siente satisfecho de la solución brindada a su problema.

Fuente: Encuestas elaboradas a las contribuyentes de la Municipalidad

Tabla 27

Correlaciones			
		Nivel de Expectativa	Satisfacción del Contribuyente
Nivel de Expectativa	Correlación de Pearson	1	.607
	Sig. (bilateral)		.001
	N	66	66
Satisfacción del Contribuyente	Correlación de Pearson	.607	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	66	66

Fuente: programa estadístico spss 22

Interpretación: En el presente resultado de correlación de Pearson, se puede apreciar en la tabla 27 una correlación positiva considerable del Nivel de Expectativa y la Satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, siendo significativa con un 0.01 sig.(bilateral) y N la cantidad de 66 contribuyentes encuestados. Muestra también que la variable del nivel de expectativa influye en la variación de satisfacción del contribuyente en un nivel de 0.607 y por esa razón se deduce que cuando más se trabaja y mejora el nivel de expectativa, se lograra incrementar la satisfacción del contribuyente.

IV.- Discusión de Resultados

De la información obtenida de las encuestas realizadas a los contribuyentes se obtuvo el resultado de Variación porcentual del nivel de atención al contribuyente, con la información que recopilamos nos da un diagnóstico del 21.2% de la figura 1 que está de ni en acuerdo ni desacuerdo con el servicio que se brinda en la Municipalidad, pero el 33.4% manifiesta que está totalmente desacuerdo con el servicio que se brinda en la Municipalidad, en el cual se llega a la conclusión que no coincide los resultados obtenidos por García (2016), en la calidad de atención al contribuyente del impuesto predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en el cual nos indica que el 73% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la atención al contribuyente que emite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad predomina de manera regular y mala, en lo cual se detalla que en ambas preguntas de las dos tesis son valores diferentes donde cada porcentaje que se detalló nos da un diagnóstico regular y negativo en cada valor asignado.

La investigación permitió conocer el resultado de las encuestas realizadas a los contribuyentes de la Municipalidad que se obtuvo el resultado del nivel de conformidad en la atención brindada al contribuyente que nos dio un diagnóstico de la encuesta realizada que el 51.6% de la figura 18 está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo con la conformidad que brindan los colaboradores a los contribuyentes en la Municipalidad. En el cual las respuestas que se obtuvieron si coinciden con los resultados de Robles, (2017). Se muestra que el 30% de los entrevistados perciben que es mala la respuesta que emiten los trabajadores a cargo del cobro del impuesto predial, el 65% lo considera que se da en forma regular. Se puede afirmar que la respuesta que emite el personal a cargo de cobrar los ingresos por parte del impuesto predial de la Municipalidad predomina de manera regular y mala. En esta pregunta se llega a la conclusión que para que tenga una buena atención el contribuyente se debe diagnosticar el problema que existe en el colaborador para poder capacitar, retroalimentar e incentivar para que tenga un buen dominio en su área de trabajo.

En esta investigación de esta tesis nos dio como resultado que las encuestas realizadas a los contribuyentes en el nivel porcentual de las necesidades de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, nos dice que el 100% de las 2430 encuestados nos dice que el 22.7% de la figura 8 nos brinda un diagnóstico regular y que el 27.3% nos da la valoración de desacuerdo y totalmente desacuerdo de que el colaborador no entiende las necesidades que el contribuyente está requiriendo en sus partidas en la Municipalidad Provincial de Chiclayo. Por tanto nos dice el autor Saavedra, (2017), manifiesta que no coinciden con los resultados por el siguiente diagnóstico que es el 68% del nivel de satisfacción del contribuyente, con un servicio que no consideran “muy bueno” en la institución realizada el diagnóstico. A lo que se llega a la conclusión que en nuestra institución se brinda de manera regular y mala las necesidades de satisfacción al contribuyente que requiere de manera urgente y se está realizando los diagnósticos en la respectiva tesis de las mismas variables de la problemática suscitada para que me ayude en este proceso de necesidades de satisfacción del contribuyente ya que en su tesis nos manifiesta que tienen mayor porcentaje de insatisfacción.

En esta investigación realizada de dos tesis nos dan los diferentes diagnóstico del nivel porcentual de tiempo de espera por el trámite del servicio brindado en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, que el 100% de las 2430 encuestados nos dice que el diagnóstico de la encuesta realizada manifiesta que el 24.2% de la figura 13 que está ni en acuerdo y ni desacuerdo y que el 36.3% manifiesta que está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el tiempo que se demora para la tramitación del expediente, nos indica el autor Bernal, (2016). Que no coinciden con los resultados de la dimensión donde es pertinente realizar el diagnóstico del propio cargo laboral de los colaboradores, se aprecia que la mayoría se encuentra en una nivelación medio del 50% en el tiempo que se demora la institución en brindarle una solución en sus expedientes, a lo que se llega a la conclusión que si existe tiempos perdidos en la tramitación de documentos donde el contribuyente se siente insatisfecho por el mal servicio brindado y por el tiempo que se demora en tramitación de los documentos donde eso le genera retrasos en su gestión que realizan y su inconformidad del caso de la documentación realizada en la institución de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

V.- Conclusiones

Se concluyó en este objetivo que determinar el Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017 que a través de los resultados obtenidos que se realizó en las encuestas se está validando la hipótesis negativa ya que no se está cumpliendo con la expectativa y la satisfacción del contribuyente que se le brinda en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Se concluyó que al establecer la relación entre la expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se diagnostica en esta pregunta realizada que tiene más relación con este objetivo que es la atención que se le brinda al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, con la información que recopilamos podemos visualizar la muestra que es el 21.2% de la figura 1, que está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la atención que se brindan en la Municipalidad, pero también se tiene un diagnóstico del 33.4% que también es bastante significativo por el porcentaje que nos arroja, nos da la valoración de desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el servicio que se brinda en la Municipalidad, lo que se llega a la conclusión que la relación que existe entre ambas variables analizadas a los contribuyentes se diagnosticó que no se le brinda un buen servicio en la área respectiva de la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Se concluyó que al determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se realizó un diagnóstico de la encuesta realizada a la pregunta que tenga mayor énfasis, al porcentaje que es el 22.7% de la figura 8 está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la necesidad de satisfacción de los contribuyentes, según este diagnóstico del contribuyente manifiesta que no está tan satisfecho con las alternativas de solución al problema suscita con sus expedientes en la Municipalidad, como también se puede visualizar que el 27.3% diagnostica que el contribuyente no está satisfecho de la solución que le brindan con sus expedientes donde se llegó a un acuerdo a realizar una investigación minuciosa del problema presentado.

Se concluyó que al identificar las expectativas del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, nos da un diagnostico en la encuestas que se realizó y se identificó a la pregunta que es el nivel de motivación y compromiso del contribuyente que es el porcentaje de 40.9% de la figura 10 y manifiesta que está ni en acuerdo ni desacuerdo en la motivación y compromiso que el colaborador desempeña en su área de trabajo ya que no hay compromiso en el seguimiento del proceso de los expedientes y compromiso con el colaborador que desempeña en su área de trabajo.

Se concluye en este objetivo que al medir el grado de correlación entre el nivel de expectativas y su relación con la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, se visualiza el resultado que nos dio positivo alto de 0,607 y debido por lo cual esto les puede servir a futuros tesis para que vea la realidad en una institución del sector público del estado; ya que así se visualizara la problemática que se está suscitando en la institución de la Provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque.

VI.- Recomendaciones

Se recomienda la capacitación e incentivación a los colaboradores internos para mejorar sus competencias en el momento de la atención al público en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para que brinden un buen servicio satisfactorio al contribuyente que necesita una solución pronta a su problema suscitado.

Se recomienda que el colaborador tenga su manual de funciones y lo ponga en práctica para una solución pronta al contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, como también retroalimentar y capacitar puntos específicos donde el colaborador tenga que brindar una información pronta y veraz al contribuyente.

Se recomienda buscar información de expedientes anteriores y ver que necesidades son más solicitadas por los contribuyentes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, donde al colaborador solucione de una manera pronta las necesidades que está requiriendo con urgencia.

Se recomienda la compra de equipos de cómputo para que el colaborador tenga un rápido proceso en la tramitación de expedientes en la Municipalidad Provincial de Chiclayo donde se le brinde una solución pronta a su problema y el contribuyente quede satisfecho del servicio brindado.

Modernizar la tecnología relacionada a la investigación, emplear la programación autentica en la gestión municipal, toda información es muy importante en la captación de la satisfacción de los contribuyentes, sobre todo para dar a conocer su perspectiva y atenderlo de inmediato.

VII.- Referencias

Anexo 1

Instrumento

Validación de los Instrumentos

Este cuestionario se ha elaborado con la finalidad de determinar el nivel de expectativa y su satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo.

Instrucciones

Lea detenidamente las preguntas según crea conveniente en una escala del 1 al 5 donde:

Tabla 28

Nivel y puntos de likert	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni en acuerdo ni desacuerdo
4	De acuerdo
5	Muy de acuerdo

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2010)

Tabla 29

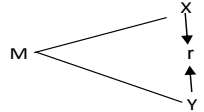
N°	Encuestas va dirigidas a los contribuyentes de la subgerencia de registro civil	1	2	3	4	5
Nivel de Expectativas						
1	¿Cree usted que la atención que recibe en el área de atención al contribuyente es adecuada?					
2	¿Cree usted que el colaborador tiene formación aparente al cargo que desempeña?					
3	¿Considera usted que en la Municipalidad cumplen con los plazos de trámites de documentos?					
4	¿Cree usted que el personal está motivado y comprometido?					
5	¿Cree usted que el personal es amable y educado?					
6	¿Considera usted que el colaborador de la Municipalidad brinda el servicio de manera Correcta?					
7	¿Cree usted que el trato que brindan al público es cordial amable?					
8	¿Cree usted que los colaboradores entienden las necesidades de los contribuyentes?					
9	¿Usted cree que los colaboradores no prestan atención en escuchar los problemas de los usuarios?					
10	¿Cree usted que las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado?					
11	¿Cree usted que los colaboradores atienden nuestros requerimientos sin errores?					
Satisfacción del Contribuyente						
12	¿Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad atienden con amabilidad y Cortesía?					
13	¿Cree usted que el tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado?					
14	¿Cree usted que la atención en las oficinas es rápida?					
15	¿Cree usted que el personal está dispuesto a atender quejas y reclamos?					
16	¿Cree usted que los colaboradores ofrecen una atención personalizada?					
17	¿Cree usted que se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos?					
18	¿Se encuentra conforme con la atención de los colaboradores de la Municipalidad?					
19	¿Cree usted que la información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente?					
20	¿Se siente satisfecho con las alternativas de solución que le brindan los colaboradores de la Municipalidad?					

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 2.- Matriz de Consistencia para la elaboración de proyecto de tesis

Título: Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017

Tabla 30

Matriz Consistencia							
Problema	Objetivo General	Objetivo Específico	Variables	Hipótesis	Tipo de Investigación	Técnicas	Métodos de Análisis de datos
¿Qué relación existe entre el nivel de expectativas y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2017?	Determinar el Nivel de Expectativas y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017".	Establecer la relación entre el nivel de expectativas y su relación con la Satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2017.	Nivel de Expectativa	H1 Si incrementaría el nivel de expectativas entonces la satisfacción del contribuyente aumentaría.	No Experimental, identificando los puntos críticos del estudio descriptivo, que luego conllevará a un plan de acción con cada una de las variables relacionadas con la temática del diseño del Nivel de expectativas y su relación con el contribuyente para mejorar una buena atención de calidad al trámite de sus expedientes.	La observación	Microsoft Word Microsoft Excel Microsoft Proyect SPSS23 de Alfa de Cronbach
		Determinar el nivel de satisfacción del contribuyente de la Municipalidad provincial de Chiclayo. 2017				Análisis de documentos	
		Identificar las expectativas del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo – 2017	Satisfacción del Contribuyente	H2 Si bajaría el nivel de expectativas entonces la satisfacción del contribuyente disminuiría.	Diseño	Encuestas	
		Medir el grado de correlación entre el nivel de expectativas y su relación con la Satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Provincial de Chiclayo 2017.		M: X y Y	Instrumento		
				M → Muestra	Guia de recolección de datos		
				X → Indicadores de Nivel de expectativas del contribuyente			
				Y → Satisfacción del Contribuyente			
					Cuestionario		
Fuente: Ávila (2006)							

Fuente: Ávila (2006)

Fuente: Elaboración Propia

Aplicación a la Encuesta



Figura 21: La aplicación de la encuesta se realizó en la Municipalidad Provincial de Chiclayo con una muestra de 66 contribuyentes

Fuente: Elaboración Propia

Aplicación a la Encuesta



Figura 22: La aplicación de la encuesta se realizó en la Municipalidad Provincial de Chiclayo con una muestra de 66 contribuyentes.

Fuente: Elaboración Propia

Bibliografía:

- Acuña, (2017) Estudio de mercado sobre los niveles de aceptación y satisfacción del servicio de agua potable en la ciudad de Machala. Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/10900>
- Apaza, R. (2015). Caracterización sociocultural del poblador y su relación Moquegua, 2015. Universidad de Moquegua. Recuperado en: <http://repositorio.unam.edu.pe/handle/UNAM/13>.
- Ávila (2006). Introducción a la metodología de la investigación. Edición electrónica. Texto completo en Recuperación: <http://www.eumed.net/libros/2006c/203/>.
- Bennefoy, J. & Armijo, M. (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Serie de Manuales (45). Chile: ILPES.
- Bernal. (2016). Título: Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral en los Servidores Públicos de la Oficina de Logística del Gobierno Regional Lambayeque – 2016. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3819>.
- Castro, L. (2015). Nivel de Expectativas. Madrid. Ediciones imprenta de Pierart Peralta, Plazuela del Cóndor, N.1,
- Chero, M. (2016). Factores que influyen en la morosidad del impuesto predial, y su repercusión en el desarrollo del distrito de Santa Rosa 2015. Universidad Señor de Sipán. Santa Rosa.
- Cremades, L. (2011). Centro Interamericano de La satisfacción Administración Tributaria en su artículo denominado “La satisfacción del Administración Tributaria en su artículo denominado “La satisfacción del Contribuyente y la mejora continua”.
- Dubnick, Melvin and Barbara S. Romzek (1993) Accountability and the centrality of expectations, en James PERRY (ed.) Research in Public Administration. Vol. 2 pp. 37-78, Greenwich, CT: JAI Press.

- Flores, O. Vega, E. & Chávez, M. (2014). “la productividad, competitividad y capital humano en las organizaciones”. copyright. Tijuana, b.c., México: ediciones ilcsa s.a. de c.v.
- Fuentes, M. (2014). Dimensiones del Modelo SERVQUAL. Tesis para optar el grado de maestro en Administración, facultad de ciencias económicas. Bogotá Colombia.
- García, D. (2016). Calidad de Atención al Contribuyente y el Nivel de Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Distrito de Moquegua, 2016. Universidad Nacional de Moquegua. Recuperado en: http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/26/T_095_71821160T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- García, L. (2014). Calidad de Servicio y Satisfacción de los clientes del Banco Ripley Perú S.A. – Agencia Mall Aventura Plaza, Trujillo, año 2011. Universidad Nacional de Trujillo.
- García. (2016) Influencia del Servicio de Atención en la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, Durante el II Trimestre 2016. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1311>.
- George y Mallery. (2003). IBS SPSS Statistics 23 step by step. New York. la decimotercera edición publicada por la biblioteca Pearson de catalogación del congreso. Pp. 711.
- Gorgas, Cardiel & Zamorano (2011). Estadística Básica para Estudiantes de Ciencias. Madrid.
- George y Mallery. (2003). IBS SPSS Statistics 23 step by step. New York. la decimotercera edición publicada por la biblioteca Pearson de catalogación del congreso. Pp. 711.
- Gutiérrez. (2017). Título: Satisfacción, experiencias y expectativas en relación al atendimento de salud de usuarios atendidos en los servicios de salud del Municipio de Mejicanos, Departamento de San Salvador, El Salvador. (Tesis pregrado). Universidad Federal de la Integración Latinoamericana Instituto Latino. Foz de Iguazú. México. Recuperado de: <http://dspace.unila.edu.br/123456789/688>.
- Hernández, A. (2013). Técnicas de análisis de recolección de datos. Venezuela. Recuperado de: <https://es.scribd.net/AngelaBHernandezV/angela-hernandez-tecnicas-De-analisis-y-recoleccion-de-datos>.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ª ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill.
- Larrea. (2017). Título: Nivel de satisfacción del usuario en relación al cuidado que recibe del profesional de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional de Lambayeque – 2015. Universidad Señor de Sipan. Lambayeque. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/549>.
- López, A. (2012). Cumplimiento fiscal y satisfacción de los contribuyentes con la implementación del sistema de solución integral del sat estudio de caso: personas físicas y morales de la región del Évora. Autónoma de Sinaloa. México. Recuperado de: http://sistemanodalsinaloa.gob.mx/archivoscomprobatorios/_14_resumen.
- Luque y Miller, (2016). “El manejo de las Expectativas”. El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/manejo-expectativas-opinion-398539>
- Llanos y Tapia. (2017). Satisfacción marital y desempeño laboral en trabajadores de una Municipalidad De Chiclayo. Universidad Señor de Sipan. Chiclayo. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/3079>.
- Mantilla, S. (2009). Auditoría del Control Interno. Bogotá. Segunda edición. Ediciones Ecoe.
- Monje, N. (2018). (Sub Gerente). Nivel de Expectativa y su Relación con la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017. Municipalidad Provincial de Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Pérez, V., (2010). Calidad Total en la Atención al Cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. España: 1º Edic., Ideas Propias Editorial, Vigo.
- Prieto J. (2010). Gerencia del Servicio. Bogotá: 2º Edic., Ediciones Ecoe.
- Recio, Sánchez y Balderas. (2013). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del núcleo de apoyo fiscal en la zona conurbada de Rioverde, S.L.P. Colegio de Investigadores en Ciencias Sociales. (XIX Congreso Internacional de Contaduría Administración E Informática). México. Recuperado de: <http://ciisc.mx/wp-content/uploads/2017/10/Estrategias-e-interacciones-para-la-gestio%CC%81n-del-desarrollo-sustentable.pdf#page=101>.
- Robles. (2017) Titulo: La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los contribuyentes de la administración tributaria - SATT año 2015. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8086/roblessolorzano_ale ssandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Saavedra (2017). Propuesta de un plan para mejorar la atención al contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Carabayllo período 2015. Universidad Señor de Sipan. Pimentel. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4357>

Sánchez, B. Salinas, M. & Campos, V. (2016). Plan de mejoramiento de los procesos administrativos en los servicios prestados por el departamento de cuentas corrientes de la alcaldía municipal de antiguo Cuscatlán para incrementar la calidad en el servicio y atención a los contribuyentes. Universidad de el salvador. Centro América. Recuperado de: <http://ri.ues.edu.sv/11119/>.

Sánchez, Salinas & Campos (2016). Plan de mejoramiento de los procesos administrativos en los servicios prestados por el departamento de cuentas corrientes de la alcaldía municipal de antiguo Cuscatlán para incrementar la calidad en el servicio y atención a los contribuyentes. Universidad de el salvador. Centro América. Recuperado de: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://ri.ues.edu.sv/11119/1/TRABAJO%2520DE%2520GRADO.pdf>.

Ugaz, J. (2014, agosto 04). La corrupción de ahora. El Comercio. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/corrupcionahora-jose-ugaz-noticia-1747336>.

Urbina, (2013). Calidad del servicio que brindan los funcionarios de orientación al contribuyente de la Intendencia Regional La Libertad - Sunat Trujillo y su influencia en la satisfacción del usuario, en el periodo 2013. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/761>.

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, Docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación, y revisor del trabajo académico (Tesis) titulado:

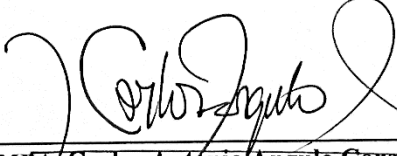
Nivel de expectativa y su relación con la satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2017

Del Bachiller de la Escuela Profesional de Administración:

SANDOVAL MILLONES CARMEN ROXANA

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud **23 %**, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencias irrelevantes que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 02 de Agosto del 2018



MBA/ Carlos Antonio Angulo Corcuera
Docente

